

Montag, 7. Juli 2008

Billig- und Linienflieger im Test

Die beste Fluggesellschaft

Als im Oktober 2002 mit Germanwings der erste deutsche Billigflieger an den Start geht, scheinen für den Fluggast himmlische Zeiten anzubrechen. Ausgerechnet auf dem Premierflug der Kölner Airline gelingt dem Konkurrenten dba eine spektakuläre Werbe-Aktion. Mitarbeiter der dba verteilen im Flugzeug von Germanwings dba-Flyer. Der Kampf um den reisefreudigen, aber sparsamen Kunden ist voll entbrannt.

Knapp sechs Jahre später, hat sich Ernüchterung breit gemacht. Dass man mit einer Billig-Airline längst nicht immer günstig unterwegs ist, kann Markus Hamer bestätigen. Der Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität hat gemeinsam mit n-tv Preise und Konditionen von insgesamt elf in Deutschland operierenden Fluggesellschaften untersuchen lassen. "Man kann längst nicht mehr sagen, dass die Billig-Flieger immer das günstigste Ticket anbieten", so Hamer. Etablierte Airlines wie zum Beispiel die Lufthansa haben schon längst den Wettbewerb angenommen und bieten häufig sogar bessere Preise an.

Undurchsichtige Preisbildung

Einige Low-Cost-Carrier fallen immer noch durch eine recht undurchsichtige Preisbildung auf. Im Einzelnen wollten wir wissen, welche der untersuchten Airlines ihren Kunden die besten Preise auf Verbindungen für ausgewählte nationale und internationale Flüge bietet. Abflughäfen waren Berlin, Frankfurt, Düsseldorf, Hamburg und München.

Die erste Überraschung – die Lufthansa bietet für Strecken innerhalb Deutschlands nicht nur die besten Verbindungen. In vielen Fällen offeriert die Airline ihren Kunden auch noch den besten Preis: Für die Strecke Berlin-München-Berlin verlangte die Lufthansa während unseres Testzeitraums im Frühjahr bei Buchung zehn Tage vor Reisebeginn 172,46 Euro. Air Berlin verlangte 222 Euro. Und ausgerechnet die als Low-Cost-Airline angetretene Germanwings war mit einem Ticket-Preis von 251,45 Euro der teuerste Anbieter.

Etwas anders sah es bei den internationalen Verbindungen aus. Hier konnten die Billig-Flieger zum Beispiel auf den Ferienstrecken durchaus mit attraktiven Angeboten punkten. Vorausgesetzt man bucht rechtzeitig. Ein Beispiel: Die Strecke Berlin-Palma de Mallorca und zurück. Das günstigste Angebot kam in unserem Test mit 178,98 Euro vom britischen Billig-Flieger Easyjet. Air Berlin verlangte 232 Euro. Die Lufthansa war in diesem Fall mit einem Ticketpreis von 306,22 Euro eher ein teurer Anbieter.

Differenziertes Ergebnis

Insgesamt zeigt der Test, dass auf einzelnen Strecken durchaus die Billig-Flieger den günstigsten Preis bieten. Wenn man bei der Gesamtauswahl alle Strecke berücksichtigt, sind die etablierten Fluggesellschaften aber besser. "Unter dem Strich ist deshalb auch der Gesamtsieg der Lufthansa erklärbar", so Hamer. "Denn was nützt eine günstige Verbindung, wenn man den Flug nicht oder nur zu Zeiten bekommt, die für die weitere Planung ungünstig sind." Insgesamt lag die Lufthansa im Bereich Konditionen – also bei Preisen und Verbindungen – ganz vorne – gefolgt von Air Berlin und Ryan Air.

Wer die günstigen Tickets ergattern will, bucht mittlerweile in der Regel über das Internet oder Telefon. Wir wollten wissen, wie fair und

transparent dieser Buchungsprozess bei den einzelnen Fluggesellschaften ist. Besonders negativ fällt Ryanair auf - bei den Iren muss man den Service "Bevorzugte Behandlung" bei der Buchung erst wegeklicken. Doch damit nicht genug - Europas größter Billigflieger schlägt noch mehrfach zu. Unter anderem muss die Mitnahme von Reisegepäck extra gezahlt werden. "So sind zuweilen die günstigen Preise doch gar nicht so günstig", meint Hamer. "Diese Praxis findet man vor allem bei Billig-Fluglinien wieder. Etablierte Fluglinien ersparen ihren Kunden derartige Taschenspieler-Tricks."

Bei dem Gesamtergebnis wurde neben den Konditionen auch noch eine Service-Analyse mit einbezogen. Dabei haben wir uns auf die Qualität der Internet-, Telefon- und E-Mail-Kontakte konzentriert. In diesen Bereich lag Air Berlin ganz vorne. Unser **Gesamt-Testsieger** ist aber die **Lufthansa** gefolgt von **Air Berlin** und **British Airways**.

Fazit für den Kunden: Wer mit "billig" wirbt, ist nicht immer wirklich günstig. Darauf was Sie am Ende wirklich zahlen, kommt es an. Dabei kommt der Fluggast bei Preis und auch Service zuweilen bei den Billig-Airlines am besten weg. Es lohnt sich aber immer auch, bei den etablierten Fluggesellschaften nachzuschauen. Diese sind zuweilen richtig günstig - ohne großen Wirbel darum zu machen.

Adresse:

<http://www.n-tv.de/984164.html>