

Suchen ja, buchen nein

Flugtickets. In den meisten Fällen ist es teurer, bei Online-Reisebüros zu buchen, als direkt bei den Airlines. Im Fall von Komplikationen spart man sich außerdem zusätzlichen Ärger.

Wer eine Kreditkarte sowie Computer oder Handy zur Hand hat, kann mit wenigen Klicks ganz bequem von der Couch aus ein Flugticket buchen. Online-Reisebüros wie Expedia, Fluege.de oder Travelgenio versprechen vollmundig: Wir finden für Sie jedes noch so versteckte Schnäppchen – bei uns gibt's die billigsten Flüge!

Die Verlockung ist groß und das Angebot der Vergleichsportale klingt einleuchtend. Wozu selber die Seiten der Fluggesellschaften abklappern, wenn es Suchroboter gibt, die darauf programmiert sind, in Sekundenschnelle unter Hunderten Flügen jenen mit dem besten Preis-Leistungs-Verhältnis aufzuspüren? Die Buchung erfolgt – im Unterschied zu reinen Preisvergleichs-Seiten wie Skyscanner – gleich über dasselbe Portal. Mit der Airline hat man im Normalfall erst beim Check-in am Flughafen zu tun.

Anspruch und Wirklichkeit

Doch halten Online-Reisebüros, was sie versprechen? Wir haben die gängigsten Portale unter die Lupe genommen und mehrere Reise-Szenarien abgefragt: vom

Wochenendtrip über die Familienreise bis hin zum Langstreckenflug.

Das Ergebnis ist eindeutig. Mit ein paar zusätzlichen Klicks lässt sich bares Geld sparen. In den allermeisten Fällen kam nämlich die Buchung direkt bei der Airline günstiger – und das in zwei Fällen sogar um mehr als ein Drittel. Wer ein wenig Mehraufwand bei Buchungen in Kauf nimmt, schont nicht nur die Geldbörse, sondern im Ernstfall auch seine Nerven. Denn sollte es bei der Reise zu Komplikationen kommen, gibt es einen direkten Ansprechpartner bei der Fluglinie. Für unsere Preiserhebung haben wir mehrere Flug-Szenarien bis zur Buchung durchgespielt:

- je ein Wochenendtrip für zwei Personen nach Paris und Amsterdam
- eine einwöchige Familienreise für vier Personen nach Palma de Mallorca
- je ein Langstreckenflug für eine Person nach New York und Bangkok

Unmittelbar nach der Abfrage beim Online-Reisebüro folgte der Check direkt bei der vorgeschlagenen Airline – zwecks Preisver-

gleich und um sicherzustellen, dass der gewählte Flug zu denselben Konditionen noch verfügbar war.

Deutliche Preisunterschiede

In 33 von 43 Fällen war die Buchung direkt bei der Fluglinie günstiger – im Durchschnitt um rund 9 Prozent. In Einzelfällen zeigten sich weitaus größere Preisunterschiede: So veranschlagte das Online-Reisebüro Travelgenio für einen Wochenendflug für zwei Personen von Wien nach Paris und retour 366 Euro. Bei einer Buchung direkt über die Fluglinie kostete der Trip nur 226 Euro – eine Differenz von mehr als 38 Prozent. Nicht viel besser schnitt in diesem Fall das Portal Opodo ab: Dort hätte der Flug 380 Euro gekostet; gegenüber 266 Euro bei Buchung direkt über die Airline – eine Ersparnis von 30 Prozent.

Wie so oft lohnt der Blick aufs Kleingedruckte. So gibt fluege.de zwar auf einen Wochenendtrip nach Paris vermeintlich großzügige Rabatte von 19 Euro pro Flug und Person, gewährt werden diese aber nur bei Bezahlung mit einer von dem Portal zur Verfügung gestellten Kreditkarte der

VKI-TIPPS

Vergleichen. In 33 von 43 Fällen war es günstiger, das gleiche Ticket direkt bei der Airline zu buchen – um bis zu 38 Prozent. Nach der Recherche bei einem Online-Reisebüro lohnt sich ein Preisvergleich direkt bei der Fluggesellschaft auf jeden Fall.

Kleingedrucktes. Viele Reisebüros verbinden Rabatte mit zweifelhaften Zusatzangeboten. Der Endpreis ist dann oft höher als der ursprünglich angegebene.

Beförderungsverträge. Oft passiert es, dass Konsumenten für die verschiedenen Flüge einer Reise jeweils einen separaten Vertrag mit der Fluglinie abschließen. Gewollt war das in der Regel nicht. Denn diese Vorgehensweise ist riskant, wenn ein Flug verspätet ist oder annulliert wird. Als Passagier bleibt man da leicht auf der Strecke.



Foto: Avigator Fortuner/Shutterstock.com

Advanzia-Bank. Vor dieser Karte haben wir aufgrund der aberwitzig überhöhten Zinsen bereits gewarnt (KONSUMENT 3/2016). Auch bei den Zahlungsmodalitäten lauern versteckte Fallen. Wer keine Kreditkarte zur Hand hat und per Sofortüberweisung oder PayPal zahlen möchte, muss etwa bei eDreams mit saftigen Zuschlägen rechnen. So verteuerte sich in unserem Test ein Flug Wien–Bangkok und retour von 580 auf 633 Euro bei Sofortüberweisung; wählte man PayPal, schnalzte der Preis sogar auf 644 Euro hoch – ein saftiger Aufschlag von 11 Prozent.

Pingpong der Zuständigkeiten

Die offensichtlichen oder versteckten Preisunterschiede sind nicht der einzige Haken bei der Buchung über ein Online-Reisebüro. Nicht ohne Grund raten unsere Kollegen vom Europäischen Verbraucherzentrum Österreich (EVZ), auf Vermittlungsportale zu verzichten. Denn wenn etwas schief läuft, droht ein Wirrwarr von Zuständigkeiten: An wen wendet man sich, wenn der Flugplan im Vorfeld geändert wird oder

man eine Rückerstattung des Ticketpreises von der Fluglinie fordern möchte? Immer wieder klagen Verbraucher, dass ihre verzweifelten Anrufe und Mails bei Reisebüros im Nichts verlaufen – oder dass

sie mit dem Hinweis auf Unzuständigkeit abgewiesen werden. Wenn etwas nicht nach Plan läuft, ist es bei Buchungen über Portale oft schwer, einen kompetenten Ansprechpartner zu finden. Deren Ausrede: Sie hätten gar keine Entscheidungskompetenz, da sie nur Vermittler sind. Die Fluglinien wiederum wenden ein, dass die entsprechenden Anträge alle über das Reisebüro eingebracht werden müssen, da die Airline keinen Zugriff auf die Buchung hat, wenn nicht direkt bei dieser gebucht wurde.

Besser bei der Airline

Online-Reisebüros finanzieren sich teilweise auch über Zusatzpakete mit zweifelhaftem Nutzen, etwa besondere Reiseversicherungen oder eigene Kreditkarten, die mitunter aufdringlich beworben werden. Fluglinien sind hier in der Regel weniger lästig. Der Online-Preisvergleich ist allerdings durchaus nützlich, um sich einen ersten Überblick zu verschaffen, welche Fluglinien mit welchen Angeboten grundsätzlich infrage kommen. Dann heißt es aber aufpassen, wohin der Link auf den Vergleichsseiten führt. Am besten öffnen Sie die Website der Airline in einem neuen Browserfenster und stellen den direkten Vergleich an. Denn die Devisen sollte lauten: Suchen ja, buchen nein.

The screenshot shows the fluege.de website interface. At the top, there are navigation steps: Suchen, Flug wählen, Persönliche Angaben, and Buchung & Zahlung. Below this, there's a search bar with the criteria: VIE ↔ CDG, 05.04.19 – 07.04.19, and 2 travelers. There are also options for 'inkl. Umgebung', 'Flexibel (+ 2 Tage)', and 'Flexibel (+ 2 Tage)'. The search results show 6 filtered offers from 2250 results. The first offer is for 233,68 € p.P. and the second for 273,66 € p.P. Both offers show a round trip on Austrian Airlines: Vienna to Paris on Friday, April 5th at 12:50, and Paris to Vienna on Sunday, April 7th at 17:35. The page also includes sections for 'Zahlungsmittel', 'Zwischenstopps', 'Gepäck', and 'Flugzeiten'.

Die Preise erscheinen auf den ersten Blick oft günstig, ändern sich aber im Buchungsverlauf, z.B. wenn das gewünschte Zahlungsmittel eingegeben wird. Für unseren Wochenendflug nach Paris wird ein Preis von 233,68 € angeboten – allerdings nur bei Bezahlung mit der fluege.de-Kreditkarte.



Dieser Artikel wurde aus den Mitteln des Verbraucherprogramms der Europäischen Union (2014–2020) gefördert.