

# Abzocke vor Abflug

**Billigflüge** Wer bei der Flugbuchung nicht aufpasst, zahlt drauf. Versteckte Aufschläge machen vermeintliche Schnäppchen teuer.

**K**ürzlich hat unsere 18-jährige Tochter zum ersten Mal einen Flug gebucht“, schreibt Marlies G. an test. „Den günstigsten Preis hatte Fluege.de, also hat sie dort gebucht. Ein ärgerlicher Fehler. Mit separater Rechnung wurde eine ‚Service Fee‘ von 39,98 Euro erhoben. Sollte die Gebühr im Kleingedruckten bei Fluege.de erklärt wor-

den sein, haben wir es nicht gefunden. Das nenne ich gut versteckte Kosten. Offenbar ist an der oft gehörten Kritik an Fluege.de wirklich was dran.“ Und ob da etwas dran ist. Täglich fallen viele auf die massive Werbung des Leipziger Anbieters herein.

## Der Trick von Fluege.de

Verbraucherzentralen und auch test haben die Abzockmethoden von Fluege.de schon oft kritisiert. Geändert hat sich wenig. Der Trick von Fluege.de: Die im Internet beworbenen Billigpreise gelten nur, wenn der Kunde mit einer Fluege.de-Mastercard-Gold oder mit Visa Electron bezahlt. Zwei exotische Kreditkarten, die nur sehr wenige

benutzen. Allen anderen wird, nachdem sie langwierig ihre persönlichen Daten eingegeben haben, eine deftige Service- und Zahlungspauschale aufgebremst. Zwar gibt es einen Hinweis, dass Zahlungsgebühren hinzukommen können, der wird auf der überfrachteten Seite aber wahrscheinlich von vielen übersehen.

Außerdem verstößt Fluege.de gegen die EU-Verordnung 1008/2008. Die schreibt in Artikel 23 vor, dass „der zu zahlende Endpreis stets auszuweisen“ ist, inklusive aller Steuern, Gebühren und Entgelte, die unvermeidbar und vorhersehbar sind. Dazu gehören auch die Kosten für die Bezahlung mit gängigen Zahlungsmitteln. ▶



## Flugpreisvergleichsportale



Die Portale finden günstige Verbindungen und leiten Nutzer an Online-Reisebüros oder Fluggesellschaften weiter.



## Online-Reisebüros



Sie verkaufen die Flugtickets. Der Preis kann durch versteckte Service- und Zahlungsaufschläge deutlich steigen.



## Fluggesellschaften



Auch die Airlines verkaufen Tickets. Hier können ebenfalls Aufschläge lauern, zum Beispiel fürs Gepäck.



## Flugpreisvergleiche<sup>\*)</sup>

Metasuchmaschinen finden die günstigsten Verbindungen.



**Nicht so günstig wie angezeigt.** Bei allen zehn Testanfragen listete das Portal zuerst Online-Reisebüros mit versteckten Zusatzkosten auf: Bravofly.de, eDreams, Fluege.de, Opodo. Der Flugpreis war im schlechtesten Fall fast doppelt so hoch wie der zuerst angezeigte.



**Vergleicht und verkauft.** Das Portal verkauft die Tickets selbst. Angemeldete Kunden zahlen kein Serviceentgelt, sonst betrug es rund 18 bis 24 Euro. Zahlung per Lastschrift oder Sofortüberweisung waren kostenlos, per Kreditkarte waren etwa 40 Cent bis 9 Euro fällig.



**So günstig wie angezeigt.** Das Portal zeigte an erster Stelle Tickethändler an, die keine Aufschläge für gängige Zahlungsmittel berechnen, etwa Airfasttickets.de oder Lastminute.de. Alle zehn Verbindungen hätten zum angegebenen Preis gebucht werden können.



**So günstig wie angezeigt.** Die Flugpreis-Suchmaschine Google.de/flights arbeitet sehr schnell. Sie zeigte immer zuerst die Fluggesellschaft an. In einem Fall wurde die Buchung über Google angeboten. Gepäckgebühren wurden angezeigt.



**Versteckte Kosten.** Momondo listete bei neun der zehn Testanfragen Fluege.de als Preissieger auf, ein Portal mit versteckten Kosten. Immerhin können Nutzer „Geschätzte zusätzliche Gebühren“ einblenden, in die Flugkosten sind die aber nicht einberechnet.



**Aufpassen.** Im Unterschied zu anderen Portalen kann der Nutzer bei Swoodo das Ergebnis nach Bezahlerverfahren und Anzahl der Gepäckstücke auswählen. Mit der Voreinstellung erschien aber häufig Fluege.de an erster Stelle. Werbeangebot hebt sich kaum ab.

Doch es gibt auch bessere Ticketverkäufer. In unserer Stichprobe von acht Online-Reisebüros sind das Airfasttickets.de und Lastminute.de. Sie berechnen für die Zahlung entweder mit üblichen Kreditkarten oder Sofortüberweisung keine Zusatzgebühren.

Ähnlich dreist wie Fluege.de kassieren die Online-Reisebüros Bravofly, eDreams.de und Opodo. Ohne Preisaufschlag akzeptieren sie nur wenig gebräuchliche Debit-, Prepaid- oder virtuelle Kreditkarten. Dasselbe Prinzip verfolgen Expedia.de und Seat24.de, nur sind die Gebühren hier nicht ganz so hoch (siehe unten).

### Sie wollen ganz oben stehen

Das Problem beginnt bei den Preisvergleichsportalen. Um in den Ergebnislisten ganz oben zu stehen, drücken viele Ticketverkäufer ihre Preise massiv – teilweise unter den Betrag, den die Airline verlangt. Die Differenz streichen sie mit überhöhten Zahlungsgebühren wieder ein.

Wir haben bei sechs Vergleichsportalen jeweils zehn Suchanfragen für Flüge in Deutschland und Europa gestellt. Günstige Verbindungen finden sie alle. Ob es beim genannten Preis bleibt, kommt darauf an, wo der Kunde bucht. Wer bei Billigflieger.de und Momondo.de auf den günstigsten Preis klickt, wird meist zu Online-Reisebüros verlinkt. Bei ihnen erhöht sich der Preis im Laufe des Buchungsprozesses oft durch happige Gebühren, die sie für die Nutzung gängiger Zahlungsmittel berechnen.

\*) Jeweils zehn Anfragen im Mai/Juni 2014 für identische Kurz- und Mittelstreckenflüge im Juni/Juli 2014.



## Online-Reisebüros

Sie verkaufen Flugtickets mit und ohne versteckte Kosten.



### Kosten für die Bezahlung des Flugtickets<sup>1)</sup>

	Airfast tickets.de	Bravofly.de	eDreams.de	Expedia.de	Fluege.de	Lastminute.de	Opodo.de	Seat24.de
Erstgenannter Preis gilt ohne Zusatzkosten für gängige Zahlungsart <sup>6)</sup>	■	□	□	□	□	■	□	□
Bezahlart ohne Zusatzkosten	Mastercard, Visa	Mastercard Debit, Mastercard Prepaid	Visa Entropay	Mastercard Debit, Visa Credit, Visa Debit	Fluege.de Mastercard Gold, Visa Electron	Sofortüberweisung	Visa Entropay	□
Zusatzkosten Kreditkarte <sup>2)</sup> (Euro)	0	16,20 bis 19,20	8,25 bis 17,70	0,72 bis 9,50	30,85 bis 39,49	0,59 bis 0,80	19,90 bis 33,67	9,88 bis 10,92
Lastschrift, Sofortüberweisung, Sofortbanking / Zusatzkosten <sup>2)</sup> (Euro)	□	□	■ / 8,28 <sup>5)</sup> bis 8,37 <sup>5)</sup>	□	■ / 32,99 <sup>3)</sup>	■ / 0 <sup>5)</sup> bis 1 <sup>3)</sup>	■ / 17,00 <sup>5)</sup> bis 27,67 <sup>5)</sup>	■ / 15,00 <sup>4)</sup>
Paypal / Zusatzkosten <sup>2)</sup> (Euro)	□	■ / 8,20 bis 11,20	■ / 6,91 bis 25,86	□	□	□	□	□

Reihenfolge nach Alphabet. ■ = Ja. □ = Nein. 1) Ermittelt für jeweils drei Buchungsanfragen im Juni 2014 für Flüge im Juli 2014. 2) Service- und Bezahlgebühren. 3) Lastschrift. 4) Sofortbanking. 5) Sofortüberweisung. 6) Als gängige Zahlungsarten gelten Lastschrift, Sofortüberweisung, weitverbreitete Kreditkarten.

### Die Masche von Opodo

Am auffälligsten ist das neben Fluege.de bei Opodo, einem Portal, das von Airlines gegründet wurde. So kostet hier beispielsweise ein Flug von München nach Rom mit der Billigairline Vueling 43,98 Euro, wenn der Kunde mit der virtuellen Karte Visa Entropay bezahlt. In der Kostenübersicht erscheint eine Servicepauschale von 17,67 Euro sowie ein Rabatt in gleicher Höhe. Wählt er aber die gängige Mastercard, kommt bei Opodo zur Servicepauschale ein Zahlungsentgelt von 16 Euro hinzu. Das macht zusammen einen Aufschlag von 33,67 Euro.

### Aufpassen bei Swoodo

Bei Swoodo, einem der bekanntesten Vergleichsportale, können die Suchergebnisse nach Bezahlverfahren und Anzahl der Gepäckstücke verfeinert werden. Wenn der Suchende das berücksichtigt, zeigt das Portal günstige Preise an, für die er das Ticket auch bekommt. Benutzt er die Voreinstellung von Swoodo, ist der Preissieger häufig Fluege.de mit den beschriebenen Aufschlägen. Außerdem führt bei Swoodo oft ein Werbeangebot die Ergebnisliste an, das sich optisch kaum abhebt und deshalb wahrscheinlich angeklickt wird. Es muss nicht preiswert sein.

Check24 geht beim Flugvergleich einen anderen Weg. Es ist gleichzeitig Vergleichs- und Verkaufportal. Wer sich anmeldet, so das Ergebnis der Stichprobe, kann durchaus günstige Flüge ohne Aufschlag buchen.

### Wie die Vergleichsportale verdienen

Die Flugpreisvergleichsportale finanzieren sich durch Provisionen, die ihnen Online-Reisebüros für die Vermittlung von Kundschaft zahlen. Dass sie dabei Kooperationspartner bevorzugen, ist nicht ausgeschlossen. Die „Wirtschaftswoche“ behauptet sogar, dass die Portale „mit allen Tricks ... die eigenen Provisionen“ pushen.

In jedem Fall versuchen sie mit dem Verkauf von Zusatzangeboten, vor allem Versicherungen, Geld zu verdienen. Wer „ohne Versicherung“ anklickt, wird eindringlich vor den üblen Folgen eines fehlenden Versicherungsschutzes gewarnt.

### Bei Fluggesellschaften beachten

Wenn man direkt bei der Airline bucht, die beim Preisvergleich vorn lag, muss man keine Zusatzkosten fürchten. Die Fluggesellschaften bieten immer eine gängige Zahlungsmöglichkeit ohne Aufpreis. Dennoch sollten Kunden auch bei Fluggesellschaften beim Buchen genau hinsehen.

Billigflieger wie Ryanair haben aus den Flugtarifen nach und nach alle Extras eliminiert. Der Kunde bekommt nicht mehr als den Transport von A nach B mit Handgepäck. Um konkurrenzfähig zu bleiben, haben die großen Liniengesellschaften das Prinzip nach und nach übernommen. Mit dem Unterschied, dass sie Tarife in verschiedenen Preisklassen anbieten – mit unterschiedlichen Leistungen inklusive. Wer wenig zahlt, bekommt wenig.

Die Lufthansa hat den Europaverkehr bis auf München und Frankfurt am Main auf ihre Billigtochter Germanwings verlagert. Germanwings-Kunden stehen drei Tarife zur Auswahl. Im Basic-Tarif ist nur Handgepäck inklusive, ein aufgegebener Koffer sowie Getränke und Snacks kosten extra.

Der Tarifwirrwarr kann beim Preisvergleich für Missverständnisse sorgen. Manchmal ist ein teurer Tarif günstiger als ein billiger mit Kofferaufschlag.

### Tipps

#### Preiswert fliegen

**Preise vergleichen.** Nutzen Sie mehrere Vergleichsportale. Am verbraucherfreundlichsten erwiesen sich Check24.de, Flug.ideal.de, Google.flights und Swoodo.com.

**Aufmerksam buchen.** Achten Sie bei der Ticketbuchung im Online-Reisebüro auf Zusatzkosten. Der Preis sollte während des Buchungsprozesses gleich bleiben.

**Ticketkosten prüfen.** Die Tarife der Airlines werden immer differenzierter. Überprüfen Sie, ob bei den günstigsten Preisen beispielsweise auch ein Koffer inklusive ist.

## Fluggesellschaften

Billigflieger bieten meist mehrere Tarife an.



### test Tarife und Zusatzkosten für Flugtickets von Billigairlines

Tarif	Airberlin			Easyjet		Germanwings			Ryanair
	FlyDeal	FlyClassic	FlyFlex	Standard	Flexi	Basic	Smart	Best	Standard
Aufgabegepäckstück bei Onlinebuchung (Euro)	1 Koffer inklusive <sup>1)</sup>	1 Koffer inklusive <sup>1)</sup>	2 Koffer inklusive <sup>1)</sup>	14 bis 27 <sup>2)5)</sup>	1 Koffer inklusive <sup>2)</sup>	15 <sup>1)</sup>	1 Koffer inklusive <sup>1)</sup>	2 Koffer inklusive <sup>1)</sup>	15 / 25 <sup>4)</sup>
Aufgabegepäckstück am Flughafen (Euro)	1 Koffer inklusive <sup>1)</sup>	1 Koffer inklusive <sup>1)</sup>	2 Koffer inklusive <sup>1)</sup>	35 <sup>2)</sup>	1 Koffer inklusive <sup>2)</sup>	30 <sup>1)</sup>	1 Koffer inklusive <sup>1)</sup>	2 Koffer inklusive <sup>1)</sup>	30 / 40 <sup>4)</sup>
Wunsch Sitzplatz (Euro)	9,99 bis 24,99	9,99 bis 24,99	9,99 bis 24,99	1,49 bis 5,99	Inklusive	10	Inklusive	Inklusive	5
Sitz mit mehr Beinfreiheit (Euro)	19,99 bis 69,99	19,99 bis 69,99	19,99 bis 69,99	5,99 bis 18,99	5,99 bis 18,99	18 <sup>6)</sup>	Inklusive	Inklusive	10
Umbuchung (Euro)	Nicht möglich	70	Inklusive	42 / 48 <sup>3)</sup>	Inklusive	60	60 <sup>8)</sup>	60 <sup>8)</sup>	30 bis 60 <sup>5)</sup>
Namensänderung (Euro)	Nicht möglich	70	Inklusive	42 / 48 <sup>3)</sup>	42 / 48 <sup>3)</sup>	60	60	60	110 / 160 <sup>3)</sup>
Bordverpflegung	Inklusive	Inklusive	Inklusive	Verkauf	Verkauf	Verkauf	Inklusive	Inklusive	Verkauf
Kreditkartenzahlung (Euro)	7)	7)	Inklusive	2 Prozent <sup>9)</sup>	2 Prozent <sup>9)</sup>	9,90	9,90	9,90	2 Prozent <sup>9)</sup>
Kostenlose Zahlungsmöglichkeiten	Lastschrift	Lastschrift	Lastschrift, Kreditkarte, Paypal	Lastschrift <sup>10)</sup>	Lastschrift <sup>10)</sup>	Lastschrift	Lastschrift	Lastschrift	Lastschrift, Maestro, Visa Debit u. a.

Angaben laut Anbieterbefragung im Juni 2014. Reihenfolge nach Alphabet.

1) Max. 23 Kilogramm. 2) Max. 20 Kilogramm. 3) Online/am Flughafen. 4) Max. 15/20 Kilogramm.

5) Je nach Saison und Flugstrecke. 6) Inklusive Snack und Getränk. 7) Abhängig vom Einzelfall.

8) Gratis mit Flex-Option, die es beim Smart- und Besttarif gegen Aufpreis gibt. 9) Vom Gesamtpreis. 10) Nur für Flüge, die frühestens in 14 Tagen ab dem Buchungsdatum stattfinden.