

# Besser buchen

## Flugbuchungsportale

Auf vielen Flugportalen müssen sich Kunden beschwerlich bis zur Buchung durchklicken. Und das Ticket ist dann oft sogar teurer als bei der Airline direkt.

Es ist eine Strapaze, auf Fluege.de ein Ticket zu buchen. Immer wieder drängt das Portal dem Kunden Versicherungen und Zusatzleistungen auf. Klickt er auf „nein“, erscheinen knallrote Textkästen mit Warnungen. Auch Horrorstatistiken blenden sich ein mit Titeln wie „36 Prozent aller Reisenden sind schon während einer Reise erkrankt“. Sechs solcher Attacken muss der Nutzer, der keine Versicherung oder Serviceoption wünscht, abwehren.

Wer bis zum Buchungsklick durchhält, wird meist noch mit einem höheren Preis bestraft. Der anfangs angezeigte gilt nur für diejenigen, die mit einer „Fluege.de Mastercard Gold“ zahlen, also für ganz wenige.

FOTOS: THINKSTOCK, PICTURE ALLIANCE / R. KUNDEL (M)

**Letzte Flugbuchung nach Mallorca heute um 12.43 Uhr**

**Noch eine Reiserücktrittsversicherung?**

**Es interessieren sich gerade 961 Personen für einen Flug nach Mallorca**

**Wirklich ohne Krankenversicherung?**

**Wussten Sie schon?**

**Bitte beachten!**



# bei der Airline

Allen anderen brummt der Anbieter eine Servicegebühr von oft rund 15 Euro auf, obendrein eine Zahlungspauschale.

## Sieben fallen negativ auf

Fluege.de gehört zur Unister-Holding, die nach dem Tod des Gründers Thomas Wagner Mitte Juli vorläufige Insolvenz angemeldet hat. Die Firma teilte mit, ihre Internetportale seien davon nicht betroffen.

Mit beschwerlicher und intransparenter Nutzerführung ist Fluege.de kein Einzelfall. Ähnlich läuft die Buchung auch bei Flug.de und Flug24, an denen Unister beteiligt ist, sowie bei Bravofly, Ebookers, Expedia und Opodo. Sie schneiden im Test ausreichend

ab. Neben zehn Flugbuchungsportalen mit Preisvergleichsfunktion haben wir fünf Portale von Fluggesellschaften geprüft: Airberlin, Easyjet, Eurowings, Lufthansa, Ryanair. Direkt bei ihnen zu buchen, ist einfacher, transparenter und oft billiger als beim Vergleichsportal. Nur Easyjet schneidet ausreichend ab. Die Airline informiert bei der Buchung kaum über Stornierungsbedingungen und gewährt Kunden kein deutsches Vertragsrecht.

## Gebühren trickreich versteckt

Onlineportale, die Flüge verkaufen, haben ein Problem: Die Fluggesellschaften zahlen keine Provisionen – also müssen sie ander-

weitig Geld verdienen. Sie versuchen es mit dem Verkauf von Versicherungen, weiteren Reisebausteinen und so genannten Servicegebühren. Während sie Versicherungen oft aufdringlich anbieten, verstecken sie Servicegebühren gern trickreich. Sie gaukeln Kunden einen günstigen Flugpreis vor. Nachdem sie langwierig private Daten eingeben und die Zahlweise gewählt haben, kann der Preis erheblich steigen.

Keines der geprüften Flugportale erfüllte bei unseren Testbuchungen die Vorschrift des Bürgerlichen Gesetzbuchs, eine „gängige und zumutbare unentgeltliche Zahlungsmöglichkeit“ anzubieten. Exotische Kreditkarten, aber auch die Sofortüberweisung gehören nicht dazu, haben Gerichte entschieden. So kommt bei vielen Buchungen eine Gebühr für das vom Kunden gewählte Zahlungsmittel hinzu – selbst für gängige Kreditkarten oder Paypal.

Ein Beispiel: Für einen einfachen Flug Berlin–Rom weist Opodo einen Gesamtpreis von 47,49 Euro aus. Voreingestelltes Zahlungsmittel ist Visa Entropay. Wer stattdessen seine Visa-Kreditkarte nutzen möchte, zahlt dafür 11,05 Euro plus eine Servicegebühr von 31,50 Euro. Das macht unter dem Strich 90,04 Euro – fast das Doppelte des ursprünglichen Preises.

Georg Heusgen, Geschäftsführer der Reisesparte des Portals Check24, bekannte in einem Interview: „Wir tun uns schwer, ein faires Geschäftsmodell für die Kunden zu finden.“ Er wundere sich, „dass die ▶

**Aufdringliche Verkäufer.** Reiseportale verdienen mit Zusatzangeboten wie Versicherungen Geld – und mit Gebühren, die sie gern verstecken.

Ja, Ticket buchen

## † Unser Rat

Wenn Sie online einen Flug buchen wollen, sollten Sie zunächst **über Preisvergleichsportale ermitteln**, welche Fluggesellschaften Ihre gewünschte Strecke anbieten und günstige Preise haben.

**Buchen** Sie den Flug dann **direkt bei der Fluggesellschaft**. Die Buchung war bei den geprüften Airlines einfacher und transparenter als bei den Vergleichsportalen. Letztere verlangen oft eine Servicegebühr, und Stornierungen können teurer werden als bei der Airline direkt.

## Portale mit Preisvergleich

**Nur suchen, nicht buchen.** Außer für die Suche nach günstigen Verbindungen sind die Portale weniger empfehlenswert. Viele bieten während der Buchung aufdringlich Versicherungen an. Zum Flugpreis kommt am Ende oft eine Servicegebühr hinzu.

**Die besten Vergleichsmöglichkeiten.** Bravofly, Ebookers, Fluege.de und Expedia bieten die besten Suchergebnisse.

**Buchen beschwerlich.** Der Buchungsablauf ist meist beschwerlich und intransparent. Keines der zehn geprüften Flugportale bot im Test für alle Buchungen eine gängige und zumutbare Zahlungsmöglichkeit ohne Zusatzkosten an.

**Nutzerdaten.** Bei Fluege.de und Bravofly werden Nutzerdaten bei Registrierung und Log-in unverschlüsselt übertragen.

## Portale der Fluggesellschaften

**Direkt buchen.** Die Buchung von Flugtickets direkt bei der Airline ist einfacher und transparenter als bei den Portalen mit Preisvergleich. Welche Fluggesellschaft infrage kommt, sollte der Kunde über ein Buchungsportal oder ein Flugpreisvergleichportal ermitteln.

**Kein Vergleich mit anderen.** Da bei den Airlines nur die Flüge der eigenen Allianz durchforstet werden können, sind die Suchmöglichkeiten begrenzt. Airberlin schneidet mit einer guten Suchmaske und vielen Filtermöglichkeiten der Ergebnisse am besten ab.

**Buchen komfortabel.** Der Ablauf ist meist einfach und transparent. Informationen könnten aber besser sein.

**Defizite im Kleingedruckten.** Easyjet verlangt im Konfliktfall, dass englisch-walisches Recht gilt, was Verbraucher benachteiligt.



### test Flugbuchungsportale

Gewichtung	Portale mit Preisvergleich							
	Check24 Flüge	McFlight	Flugladen	Fluege.de	Ebookers	Expedia	Flug.de	Flug24
<b>test - QUALITÄTSURTEIL</b> 100%	<b>BEFRIEDIGEND (2,8)</b>	<b>BEFRIEDIGEND (3,2)</b>	<b>BEFRIEDIGEND (3,5)</b>	<b>AUSREICHEND (3,6)</b>	<b>AUSREICHEND (3,7)</b>	<b>AUSREICHEND (3,7)</b>	<b>AUSREICHEND (3,7)</b>	<b>AUSREICHEND (3,8)</b>
<b>FLUGSUCHE</b> 20%	gut (2,5)	gut (2,4)	befried. (3,0)	gut (2,2)	gut (2,1)	gut (2,3)	befried. (2,8)	befried. (2,6)
Suche / Trefferliste	+ / o	++ / o	o / o	++	++	++	+ / o	+ / o
<b>BUCHEN</b> 40%	befried. (3,1)*	befried. (3,2)*	befried. (3,5)*	ausreich. (3,6)*	ausreich. (3,7)*	ausreich. (3,9)*	ausreich. (3,7)*	ausreich. (3,8)*
Ablauf / Informationen	o / +	e / +	e / o	e / o	e / o	e / e	e / o	e / o
<b>STORNIEREN<sup>1)</sup></b> 20%	befried. (2,8)	ausreich. (4,0)	ausreich. (3,6)	ausreich. (4,3)	ausreich. (4,2)	befried. (3,1)	ausreich. (4,2)	ausreich. (4,3)
Informationen / Ergebnis	- / +	e / e	++ / e	e / e	e / e	o / o	e / e	e / e
<b>WEBSITE</b> 20%	gut (2,5)	befried. (2,8)	befried. (3,1)	ausreich. (3,8)	befried. (2,7)	befried. (2,9)	ausreich. (3,6)	ausreich. (3,6)
Navigation / Kundenservice	++	o / ++	o / o	++	++	++	o / o	o / o
Umgang mit Nutzerdaten	o	e	o	-*)	e	e	e	e
<b>DEFIZITE IM KLEINGEDRUCKTEN</b> 0%	sehr gering	gering	gering	sehr gering	gering	sehr gering	sehr gering	sehr gering
AGB unterliegen deutschem Recht	Ja	Ja	Unklar <sup>3)</sup>	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Rechtliche Mängel in den AGB	sehr gering	gering	gering	sehr gering	gering	sehr gering	sehr gering	sehr gering
<b>ANGEBOTSINFORMATIONEN (Laut Anbieter)</b>								
Kostenfreie Zahlungsmöglichkeiten	Sofortüberweisung	Sofortüberweisung	Sofortüberweisung	Fluege.de-MasterCard-Gold <sup>4)</sup>	K. A.	Sepa-Lastschrift, Debitkarten, Paypal, Sofortüberweisung	Flug.de-MasterCard-Gold <sup>4)</sup>	Travel24.com-MasterCard-Gold <sup>4)</sup>
Zusatzkosten Kreditkarte	Abhängig vom Ticketpreis	5 bis 8 Euro	2,7 % des Ticketpreises	Abhängig von Airline	K. A.	0 bis 3 % des Ticketpreises	Abhängig von Airline	Abhängig von Airline
Servicegebühren für Umbuchung / Stornierung (Euro) <sup>2)</sup>	Max. 25	30/50	55	Max. 50 / Max. 100 <sup>5)</sup>	K. A.	Keine	Max. 50 / Max. 100 <sup>5)</sup>	Max. 50 / Max. 100 <sup>5)</sup>

#### Bewertungsschlüssel der Prüfergebnisse:

- ++ = Sehr gut (0,5–1,5). + = Gut (1,6–2,5).
- o = Befriedigend (2,6–3,5). e = Ausreichend (3,6–4,5).
- = Mangelhaft (4,6–5,5).

Bei gleichem Qualitäturteil Reihenfolge nach Alphabet.

\*) Führt zur Abwertung (siehe „So haben wir getestet“ auf Seite 83).

#### Defizite im Kleingedruckten, rechtliche Mängel in den AGB (allgemeine Geschäftsbedingungen):

keine, sehr gering, gering, deutlich, sehr deutlich. K. A. = Keine Angabe.

1) Geprüft wurde Leistung bei stornierbaren Tarifen.

2) Bei Portalen mit Preisvergleich kommen noch Servicepauschalen und Umbuchungskosten der jeweiligen Airline hinzu.

Bei Portalen der Airlines kommen noch tarif- und streckenabhängige Umbuchungskosten hinzu.

3) Anbieter trifft keine eindeutige Rechtswahl, daher nach deutschem AGB-Recht bewertet.

Gerichte nicht härter gegen Portale vorgehen, wenn der Preis in den Suchtreffern wenig mit dem Endpreis zu tun hat“.

**Faire Zahlungsoptionen bei Airlines**

Die Portale der Fluggesellschaften hielten sich bei den Testbuchungen immer an die Vorschriften bezüglich der Zahlung. Zwar wollen auch die Airlines Versicherungen, Hotelzimmer oder Mietwagen verkaufen, sie gehen aber vergleichsweise zurückhaltend vor. Versteckte Gebühren gibt es auf ihren Seiten kaum.

Wer seinen Flug nicht antreten kann, will ihn stornieren. Doch bei den meisten günstigen Tarifen ist das nicht möglich. Kunden erhalten auf Antrag bestenfalls die Steuern

und Gebühren zurück (siehe S. 82). Wer sich die Option Stornieren/Umbuchen wünscht, muss einen speziellen, meist teureren Tarif wählen. Ryanair bietet keine stornierbaren Tarife an, deshalb konnten wir bei der Fluggesellschaft die Stornierung nicht prüfen.

**Hohe Stornogebühren**

Die Portale hüllen sich beim Buchen fast immer in Schweigen, wenn es ums Thema Storno geht. Bei Bravofly, Expedia, Fluege.de und Opodo konnten wir nur per Telefon stornieren. Flug24, Flug.de, teilweise auch Flugladen haben die E-Mails der Testkunden nicht beantwortet – so mussten wir auch über die Hotline Kontakt aufnehmen. Die Stornogebühren sind hoch. In ►

**So buchen Sie einen günstigen Flug**

**Preise vergleichen.** Suchen Sie immer auf mehreren Seiten nach einem preiswerten Flug. Die Buchungsportale eignen sich gut, um günstige Flüge zu finden. Auch auf Flugpreisvergleichsportalen wie Momondo.de, Kayak.de oder Idealo.de wird man fündig.

**Filter setzen.** Um ein brauchbares Ergebnis zu bekommen, sollten Sie immer Filter setzen, beispielsweise Anzahl der Stopps oder maximale Flugdauer. Achten Sie besonders darauf, ob Gepäck, das Sie aufgeben wollen, im Preis enthalten ist.

**Buchen, stornieren.** Den Flug direkt bei der Fluggesellschaft zu buchen, bietet Vorteile. Wer sein Ticket storniert oder umbucht, kann bei den Reiseportalen doppelt zur Kasse gebeten werden, denn oft berechnet sowohl der Flugvermittler als auch die Airline Gebühren.

**Tarif studieren.** Sehen Sie sich genau an, welche Leistungen der gebuchte Tarif bietet. Oft ist es nur der reine Transport. Aufzugebendes Gepäck, Wunschsitzplatz, Bordverpflegung müssen extra bezahlt werden. Wer bei Ryanair nicht online eincheckt, zahlt am Flughafen 45 Euro.

**Vorsicht, Versicherung.** Bei Flug24, Flug.de und Fluege.de schließen Sie die Rücktrittsversicherung als Jahresabo ab, das sich stillschweigend verlängert, wenn Sie es nicht kündigen. Bevor Sie eine Police abschließen, sollten Sie die Versicherungsbedingungen genau lesen. Ziehen Sie Vergleichsangebote heran. Oft gibt es bessere Policen.

**Erst kontrollieren, dann klicken.** Bevor Sie den Klick zur verbindlichen Buchung machen, sollten Sie alles kontrollieren: Hin- und Rückflugtermine, Preise, alle gebuchten Leistungen. Achten Sie besonders bei Fernreisen darauf, das richtige Ziel auszuwählen. Bei Verwechslungen trägt der Kunde das Risiko.



Portale der Fluggesellschaften

Bravofly	Opodo	Deutsche Lufthansa	Airberlin	Eurowings	Ryanair	Easyjet
AUSREICHEND (4,2)	AUSREICHEND (4,3)	GUT (2,2)	GUT (2,3)	BEFRIEDIGEND (2,7)	BEFRIEDIGEND (3,0)	AUSREICHEND (3,7)
gut (1,6)	befried. (3,0)	befried. (2,8)	gut (2,4)	ausreich. (3,6)	befried. (3,5)	befried. (3,3)
+++	+ / 0	0 / 0	++	0 / 0	0 / 0	0 / 0
ausreich. (4,2)*	ausreich. (4,3)*	gut (2,1)	gut (2,2)	gut (2,3)	befried. (2,9)	befried. (2,9)
0 / 0	0 / -	+ / 0	+ / 0	+ / 0	0 / 0	0 / 0
ausreich. (3,8)	mangelh. (4,6)	gut (2,0)	gut (2,4)	gut (2,3)	Entfällt <sup>7)</sup>	ausreich. (3,6)
- / 0	0 / -	+++	++ / 0	++ / 0	Entfällt	- / 0
ausreich. (4,0)	befried. (2,8)	gut (2,1)	befried. (2,6)	befried. (2,7)	befried. (2,7)	befried. (3,0)
0 / +	++	+++ / +++	+++	++	+++	++
-*)	0	0	0	0	0	0
gering	gering	gering	sehr gering	gering	gering	deutlich*)
Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nein*) <sup>8)</sup>
gering	gering	gering	sehr gering	gering	gering	Entfällt
K. A.	Viabuy Prepaid Mastercard, Visa Entropay, Sofortüberweisung	Sepa-Lastschrift, Debitkarten, Sofortüberweisung	Giropay, Paypal	K. A.	Sepa-Lastschrift, Debitkarten, Visa Connect, Visa Electron	Sepa-Lastschrift, Debitkarten
K. A.	K. A.	1,65% des Ticketpreises, max. 25 Euro	7 bis 18 Euro (streckenabhängig)	K. A.	2% des Ticketpreises	1% des Ticketpreises
K. A.	50	0 bis 130 <sup>6)</sup> / 0 bis 190 <sup>6)</sup>	25	K. A.	Entfällt <sup>7)</sup>	21 bis 70 / 19 <sup>9)</sup>

4) Je nach Airline kann auch die Sepa-Lastschrift kostenlos sein.  
 5) In der Regel 50 Euro.  
 6) Für den Economy-Tarif.  
 7) Keine stornierbaren Tarife im Angebot.  
 8) Nicht nach deutschem AGB-Recht bewertbar: Anbieter hat englisch-walisches Recht für seine Verträge gewählt.  
 9) Stornierung nur innerhalb von 24 Stunden möglich, Verwaltungsgebühr laut Website.  
 Anbieter siehe Seite 96.

## Premium-service-Paket Komfort Plus?

Buchen Sie diesen Flug zusammen mit einem Hotel!

einigen Fällen übersteigen sie sogar den Rückerstattungsbetrag. Beispiel: McFlight. Wir stornierten einen Flug München–Hannover, der 119 Euro kostete. Für Steuern und Gebühren hätten wir weniger als 50 Euro zurückerhalten. McFlight verlangt aber schon 50 Euro Bearbeitungsgebühr. Zurückgezahlt wurde also: nichts.

Einige Portale lassen sich zudem sehr lange Zeit mit der Rückzahlung. Von Flug.de und Flug24 traf das Geld erst sechs Wochen nach der Stornierung bei uns ein.

Selbst das sonst vergleichsweise kundenfreundliche Portal Check24 wollte in allen geprüften Fällen Gebühren fürs Stornieren berechnen. Dabei hatten wir den Premiumservice gebucht, der für diesen Fall Gebührenfreiheit garantiert. Erst auf unseren Hinweis wurde die Gebühr gestrichen.

Auch beim Stornieren läuft es bei den Fluggesellschaften deutlich besser als bei den Buchungsportalen. Und Kunde erhält oft nahezu den gesamten Flugpreis zurück. Bei Lufthansa und Eurowings stornierten wir innerhalb von 24 Stunden und bekamen den vollen Betrag erstattet. Easyjet bietet diese Stornomöglichkeit ebenfalls an, verlangt dafür aber eine Gebühr.

### Sammler von Nutzerdaten

Fast alle Anbieter behalten sich vor, Nutzerdaten auszuwerten. Auf ihren Internetseiten laufen im Hintergrund Tracking- und Webanalysetools, mit denen sie Kundendaten sammeln. Das geschieht mithilfe von Cookies, kleinen Datenpaketen, die auf dem Nutzercomputer abgelegt werden. Leider hilft es nichts, Cookies im Browser zu deaktivieren. Dann funktionieren die meisten Portale nicht mehr richtig.

### Gute Flugsuche bei den Portalen

Der einzige Prüfpunkt, bei dem einige Vergleichsportale besser abschneiden als die Airlines, ist die Suche nach Flügen. Die besten Seiten bieten eine Fülle von Suchkriterien. Der Nutzer kann die Trefferliste nach vielen Kriterien filtern. Am besten klappt das alles mit Bravofly.

Hat der Kunde keine Filter gesetzt, fahnden die Portale strikt nach den günstigsten Verbindungen. Die sind aber oft nicht sinnvoll, weil sie beispielsweise mit Zwischenstopps, Nachtaufenthalt oder einer sehr langen Flugdauer verbunden sind. Bei Expedia, Bravofly und Ebookers kann auch nach anderen Kriterien sortiert werden.

FOTO: GETTY IMAGES

### Rückforderung von Steuern und Gebühren

## Viel Geld kommt nicht zurück

Wer einen Flug nicht antritt, kann Steuern und Gebühren von der Airline zurückfordern. Wir haben geprüft, ob und wie es funktioniert.

**Nicht stornierbar.** Fast alle Fluggesellschaften bieten Billigtarife an, die nicht storniert werden können. Das heißt: Wer nicht fliegt, soll kein Geld zurückbekommen.

**Steuern und Gebühren zurück an den Kunden.** Airlines erheben bei der Buchung aber zusätzlich zum Flugpreis Steuern und Gebühren, die sie an Behörden und Airports abführen müssen. Bei günstigen Tickets können sie höher sein als der reine Flugpreis. Fliegt der Kunde nicht, hat er Anspruch auf vollständige Erstattung dieser Steuern und Gebühren.

**Wir haben es versucht.** Wir haben bei allen Anbietern im Test je einen nicht stornierbaren Flug gebucht und

später die Steuern und Gebühren für das nicht genutzte Ticket zurückgefordert. Sechs Flugportale verwiesen den Antragsteller an die Airline: Check24, Ebookers, Fluege.de, Flug.de, Flugladen, McFlight. Flug24 teilte mit, dass sich der Antrag nicht lohne, da die Airline eine Gebühr von 15 Euro und das Portal von 50 Euro erhebe.

**Ryanair zahlt nicht.** Bei den Airlines sah es besser aus – außer bei Ryanair, die eine Erstattung ablehnte. Easyjet und Airberlin zahlten allerdings nicht viel, da sie eine Gebühr von 18 beziehungsweise 25 Euro abzogen. Juristisch noch nicht endgültig geklärt ist, ob die Airlines für die Bearbeitung eine Gebühr kassieren dürfen und ob sie nicht auch die reinen Flugkosten erstatten müssen.

**Tipp:** Ein Musterbrief der Verbraucherzentralen für die Rückforderung steht auf [vzb.de/musterbrief-flugstorno](http://vzb.de/musterbrief-flugstorno).



Bei den Fluggesellschaften konnte nur Airberlin mit vergleichsweise vielfältigen Such-, Filter- und Sortiermöglichkeiten überzeugen. Eine umfassende Übersicht gibt es hier nicht. Alle bieten nur die Suche nach eigenen und Flügen der Partner an.

**Unwirksame Klauseln**

Kunden müssen Flugtickets sofort voll bezahlen, auch wenn die Buchung weit vor dem Flugtermin liegt. Das hat der Bundesgerichtshof in diesem Jahr entschieden.

Wer den Flug umbuchen oder absagen muss, wird zur Kasse gebeten. Wir haben das Kleingedruckte geprüft. Bis auf Airberlin, Expedia und Lufthansa erwiesen sich alle Klauseln bezüglich der Umbuchungs- oder Stornopauschale als unwirksam. Unter anderem sind die Pauschalen bei einigen Anbietern mit 50 Euro zu hoch.

Umstritten ist, ob die Betreiber eines Vermittlungsportals überhaupt Bearbeitungsgebühren für die Stornierung berechnen dürfen. Das Landgericht Leipzig hat eine entsprechende Klausel für unwirksam erklärt (Az. 08 O 1784/13). Bis zur höchstgerichtlichen Klärung werden die Stornokassen wohl noch oft klingeln. ■

**Kind und Koffer. Rabatte für Kinder gibt es nicht immer. Der Gepäcktransport ist bei Billigtarifen nicht inklusive. Er kann teuer werden.**



**So haben wir getestet**

**Im Test:** 10 Buchungsportale für Flüge mit Preisvergleichsfunktion und 5 Buchungsportale von Fluggesellschaften.

**Untersuchungen:** Jedes Portal wurde mit drei Flugsuchen, -buchungen und -stornierungen geprüft. Serviceexperten führten die Prüfungen durch. Den Umgang mit Nutzerdaten prüfte ein IT-Fachmann, die technischen Prüfungen wie das Auslesen des Datenstroms bei der Buchung führte ein auf IT-Sicherheit spezialisiertes Prüfinstitut durch. Eine juristische Fachgutachterin prüfte die allgemeinen Geschäftsbedingungen. Alle Prüfungen fanden von April bis Juni 2016, die Anbieterbefragung im Juni/Juli 2016 statt.

**FLUGSUCHE: 20 %**

Die Suchmaske sollte so gestaltet sein, dass eine **Suche** nach passenden Verbindungen einfach und schnell möglich ist. Merkmale des Angebots sollten wählbar sein. Für die Testsuchen nutzten wir drei Flugvarianten, jeweils in der Economy-Klasse: einen Kurzstreckenflug (One Way) von Berlin nach Barcelona für einen Erwachsenen mit Handgepäck als Direktflug. Einen Mittelstreckenflug auf die Kanaren für zwei Erwachsene mit zwei Kindern unter 10 Jahren und drei Koffern. Der Flug sollte nicht vor 7 Uhr und nicht nach 22 Uhr starten. Außerdem eine Kurzstrecke als Städtereise für zwei Erwachsene, die am Zielort nicht nach 20 Uhr ankommen wollten.

Die **Trefferliste** sollte Sortier- und Filtermöglichkeiten bieten sowie Informationen zum Flug wie Airline, Gesamtflugzeiten. Die angebotenen Flüge sollten verfügbar sein und die Top-Treffer möglichst den Bedingungen entsprechen. Informationen zu den Tarifbedingungen der jeweiligen Verbindungen sollten angezeigt werden.

**BUCHEN: 40 %**

Beim **Ablauf** bewerteten wir unter anderem, ob der Nutzer jeden Buchungsschritt eindeutig erkennen kann und alle Kosten angegeben werden. Zusätzliche kostenpflichtige Leistungen wie Reiseversicherungen sollten nicht aufdringlich beworben werden. Eine kostenfreie gängige und zumutbare Bezahlmöglichkeit sollte angeboten werden. Vor dem verbindlichen Abschluss der Buchung sollten alle Buchungsdaten übersichtlich angezeigt werden.

Für drei Testbuchungen prüften wir, welche **Informationen** der Kunde bei der Buchung erhält. Besonders wichtig war dabei die Preistransparenz: Der Preis sollte sich nicht überraschend ändern, Zusatzkosten sollten für die Zahlung eindeutig und verständlich beschrieben sein.

**STORNIEREN: 20 %**

**Informationen** über Stornierungsbedingungen und -möglichkeiten sollten Nutzer bereits bei der

Buchung erhalten. Das **Ergebnis** der Stornierung sollte nachvollziehbar dokumentiert, der Ablauf einfach sein. Die Stornierungsgebühren mussten der Vereinbarung bei der Buchung entsprechen und durften nicht unangemessen hoch sein. Dies prüften wir anhand von drei Stornierungen von Tarifen, die eine Stornierung erlaubten. Zusätzlich haben wir pro Portal die Erstattung der Steuern und Gebühren eines nichtstornierbaren Tarifs beantragt. Dieser Sonderfall ging nicht in die Bewertung ein.

**WEBSITE: 20 %**

Geprüft wurde unter anderem, ob die **Navigation** übersichtlich ist und ob es aufdringliche Werbung gibt. Waren die Portale über eine mobile Website oder eine App zu erreichen, wurden diese per angepasstem Prüfprogramm begutachtet. Beim **Kundenservice** erwarteten wir unter anderem verschiedene Kontaktangebote wie Telefonhotline, E-Mail-Adresse oder Kontaktformular. War ein Kundenkonto vorhanden, sollte es nutzerfreundlich gestaltet sein. Der **Umgang mit den Nutzerdaten** sollte den Regeln des Datenschutzes folgen. Die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und die Datenschutzbestimmungen sollten einfach aufzufinden sein. Daten wie E-Mail-Adresse, Passwort oder Zahlungsdaten mussten eine umfassende Datenverschlüsselung bieten. Hierzu haben wir den Datenstrom zwischen Kunden-PC und Portal-Server ausgelesen und analysiert.

**DEFIZITE IM KLEINGEDRUCKTEN: 0 %**

Eine Juristin prüfte, ob **rechtliche Mängel in den AGB** (allgemeine Geschäftsbedingungen) vorlagen, also ob sie unzulässige Klauseln enthalten, die den Kunden benachteiligen. **AGB unterliegen deutschem Recht:** Um die Verbraucherefreundlichkeit der AGB-Regelungen für den Konfliktfall zu bewerten, wurde geprüft, welches Recht für die Vertragsbedingungen gilt.

**ABWERTUNGEN**

Abwertungen führen dazu, dass sich Produktmängel verstärkt auf das test-Qualitätsurteil auswirken. Sie sind mit einem \*) gekennzeichnet. Folgende Abwertungen haben wir eingesetzt: Ab Befriedigend (3,1) im Urteil Buchen werteten wir das test-Qualitätsurteil ab. Waren die Urteile gleich oder nur geringfügig schlechter als diese Note, ergaben sich nur geringe negative Auswirkungen. Je schlechter die Urteile, desto stärker war der jeweilige Abwertungseffekt. Lautete das Urteil für den Umgang mit Nutzerdaten mangelhaft, wurde das Urteil für die Website um eine halbe Note abgewertet. Galt für Verbraucherverträge kein deutsches AGB-Recht, bewerteten wir die Defizite im Kleingedruckten mit „deutlich“, dies führte zu einer Abwertung des test-Qualitätsurteils um eine halbe Note.

Stilles Mineralwasser

Seite 28-33
Adelholzener
Tel. 08662/620
Fax 08662/62101
www.adelholzener.de

Alwa
Tel. 07042/8380
Fax 07042/838109
www.alwa-mineralwasser.de

Bad Liebenwerda
Mineralquellen
Bad Liebenwerda
Tel. 035341/980
Fax 035341/10437
www.mineralquellen.de

Black Forest
Peterstaler
Mineralquellen
Tel. 07806/9870
Fax 07806/987116
www.blackforest-still.de

Carolinen
Mineralquellen Wüllner
Tel. 05202/84090
Fax 05202/840920
www.carolinen.de

Celtic
Celtic La Source S.A.S.
Frankreich
Tel. 0033/388/803839
Fax 0033/388/808003
www.eauceltic.com

Contrax
Nestlé Waters
Tel. 069/66713042
Fax 069/66714385
www.nestle-waters.de

Elisabethen Quelle
Hassia
Tel. 06101/40730
Fax 06101/7140
www.hassia.com

Ensinger
Tel. 07042/28090
Fax 07042/2809399
www.ensinger.de

Evian
Danone Waters
Tel. 069/7191350
Fax 069/719135140
www.danone-waters.de

Extaler
riha WeserGold
Tel. 05751/4040
Fax 05751/404169
www.riha.de

Frische Brise
siehe Contrax
Tel. 069/66718888
Fax 069/66714385
www.nestle-waters.de

Fürst Bimarck
siehe Contrax
Tel. 04104/698188
Fax 069/66714385
www.nestle-waters.de

Gaenselfurther
Schlossbrunnen
Wüllner
Tel. 03925/92710
Fax 03925/927119
www.gaense-further.de

Gerolsteiner
Gerolsteiner Brunnen
Tel. 06591/949949
Fax 06591/14400331
www.gerolsteiner.de

Glashäger
Glashäger Brunnen
Tel. 038203/7000
Fax 038203/62152
www.glashaeger.de

Harzer Grauhof
Harzer Brunnen
Tel. 05321/5660
Fax 05321/56645
www.harzer-grauhof.de

Hella
Hansa Mineralbrunnen
Tel. 04101/5050
Fax 04101/505212
www.hella-mineralbrunnen.de

Märkisch Kristall
Vivaris
Tel. 05961/502865
Fax 05961/502378
www.vivaris.net

Mineau
Bremer Schweiz
Tel. 04216/947070
Fax 04216/947015

Nestlé Pure Life
siehe Contrax
Tel. 069/66718888
Fax 069/66714385
www.nestle-waters.de

Rheinfels Quelle
H. Hövelmann
Tel. 0203/9190
Fax 0203/919210
www.rheinfels-quellen.de

Rhönspudel
Egon Schindler
Tel. 06656/580
Fax 06656/58159
www.rhoensprudel.de

Steigerwald
Steigerwald
Mineralbrunnen
Tel. 09167/205
Fax 09167/1248
www.steigerwald-mineralbrunnen.de

Thüringer Waldquell
Tel. 03683/6800
Fax 03683/680204
www.twq.de

Vilsa
Otto Rodekohl
Tel. 04252/3920
Fax 04252/392270
www.vilsa.de

Vio
Coca-Cola
Tel. 030/22606900
Fax 030/226069510
www.coca-cola-gmbh.de

Vittel
siehe Contrax
Tel. 069/66713041
Fax 069/66714385
www.nestle-waters.de

Volvic
Danone Waters
Tel. 069/7191350
Fax 069/719135140
www.volvic.de

Vöslauer
Österreich
Tel. 0043/8000/100234
Fax 0043/8000/100234
www.voelauler.com

Sportkophörer
Seite 36-42
Beats by Dr. Dre
c/o Styleheads
http://de.beatsby-dre.com

Bose
Tel. 06172/71040
Fax 06172/710419
www.bose.de

JBL
Harman
Tel. 07248/711132
http://de.jbl.com

Jabra
GN Netcom
Tel. 08031/26510
Fax 08031/265134
www.jabra.com.de

JVC
JVCkenwood
Tel. 06101/49880
Fax 06101/4988200
www.jvc.de

Monster
Regus Office
Großbritannien
Tel. 0800/1819388
www.monsterproducts.eu

Philips
Gibson Innovations
Tel. 040/808010987
Fax 040/302022964
www.philips.de

Plantronics
Tel. 0221/29252200
Fax 0221/29252299
www.plantronics.com

Sennheiser
Tel. 05130/6000
Fax 05130/600300
www.sennheiser.de

Sony
Tel. 030/585812345
Fax 01805/252587
www.sony.de

Yurbuds
siehe JBL

Smartphones
Seite 43-45
Fairphone
Niederlande
www.fairphone.com

Huawei
Tel. 0800/77886633
www.huaweidevice.com/de

LG
Tel. 01806/115411
Fax 02102/7008777777
www.lg.com

Tablets/ Tablets mit Tastatur
Seite 46-53
Acer
Tel. 0800/2244999
Fax 04102/488101
www.acer.de

Apple
Tel. 0800/2000136
www.apple.de

Archos
Tel. 069/66805144
www.archos.com

Asus
Tel. 02102/5789557
Fax 02102/959931
www.asus.de

BQ
Mundo Reader
Tel. 069/24751773
www.bq.com/de

Huawei
Tel. 0211/88254800
www.huawei.com/de

Lenovo
Tel. 0800/5511330
www.lenovo.com

Medion
Tel. 0201/83830
Fax 0201/83831112
www.medion.de

Nvidia
Tel. 02405/4780
www.nvidia.de

Odys
Axdia
Tel. 02154/88260
Fax 02154/8826100
www.odys.de

Samsung
Tel. 06196/66172
www.samsung.de

Severin
Tel. 02933/982276
www.severin.de

Vestel
Tel. 089/552950
www.vestel-germany.de

Geschirrspülmittel
Seite 71-75
Alma Win
Almawin
Tel. 07181/9770499
Fax 07181/9770440
www.almawin.de

Claro
Österreich
Tel. 0043/6232/26260
Fax 0043/6232/2626575
www.claro.at

Megasat
Megasat Werke
Tel. 09771/63567100
Fax 09771/63567109
www.megasat.tv

Schwaiger
Tel. 09101/7020
Fax 09101/9668
www.schwaiger.de

TechniSat
Tel. 03925/92201800
Fax 06592/4910
www.technisat.com/de\_DE/

Mikrowellen
Seite 64-69
Bauknecht
Tel. 0711/810710
www.bauknecht.de

Bomann
siehe Clatronic

Caso
Braumann
Tel. 02932/547660
www.caso-germany.de

Clatronic
Tel. 02152/20060
www.clatronic.de

De Longhi
Tel. 0173/2768188
www.delonghi.de

Medion
Tel. 0203/83836500
www.medion.com

Micromaxx
siehe Medion

Otto/Privileg
Tel. 040/64618387
www.otto.de

Panasonic
Tel. 040/85493080
www.panasonic.de

Real/Alaska
Tel. 0211/9692591
www.real.de

Samsung
Tel. 06196/66172
www.samsung.de

Severin
Tel. 02933/982276
www.severin.de

Vestel
Tel. 089/552950
www.vestel-germany.de

Geschirrspülmittel
Seite 71-75
Alma Win
Almawin
Tel. 07181/9770499
Fax 07181/9770440
www.almawin.de

Claro
Österreich
Tel. 0043/6232/26260
Fax 0043/6232/2626575
www.claro.at

Megasat
Megasat Werke
Tel. 09771/63567100
Fax 09771/63567109
www.megasat.tv

Schwaiger
Tel. 09101/7020
Fax 09101/9668
www.schwaiger.de

TechniSat
Tel. 03925/92201800
Fax 06592/4910
www.technisat.com/de\_DE/

Mikrowellen
Seite 64-69
Bauknecht
Tel. 0711/810710
www.bauknecht.de

Bomann
siehe Clatronic

Caso
Braumann
Tel. 02932/547660
www.caso-germany.de

Clatronic
Tel. 02152/20060
www.clatronic.de

De Longhi
Tel. 0173/2768188
www.delonghi.de

Ecover
Tel. 0711/3514550
Fax 0711/35145520
www.ecover.de

Finish
Reckitt Benckiser
Tel. 06221/99820
Fax 06221/9982500
www.reckittbenckiser.de

Fit
Tel. 035843/2630
Fax 035843/26366
www.fit.de

Norma/ Saubermax
Tel. 0911/97390
Fax 0911/7593590
www.norma-online.de

OPM
Oro
Tel. 05261/28893
Fax 05261/28893948
www.oro-marketing.de

Rossmann/ Domol
Tel. 05139/8980
Fax 05139/8984999
www.rossmann.de

Somat
Henkel
Tel. 0211/7970
Fax 0211/7984008
www.henkel.de

Lidl/W5
Tel. 0800/4353361
Fax 07132/942533
www.lidl.de

Sodasan
Tel. 0800/7632726
Fax 04956/407299
www.sodasan.com

Flugbuchungsportale
Seite 78-83
Airberlin
Tel. 0180/6334334
www.airberlin.com

Bravofly
Bravofly SA
Schweiz
Tel. 0180/5892040
www.bravofly.de/vg1flug.de

Check24 Flüge
Tel. 089/98299567
Fax 089/2000471011
www.check24.de

Deutsche Lufthansa
Tel. 089/86799979
www.LH.com

Easyjet
Tel. 0180/6060606
www.easyjet.com

Ebookers
Tel. 0228/50488998
www.ebookers.de

Eurowings
Henkel
Tel. 0211/7970
Fax 0211/7984008
www.henkel.de

Lidl/W5
Tel. 0800/4353361
Fax 07132/942533
www.lidl.de

Fluege.de
Unister Travel
Tel. 0341/355758530
Fax 0341/6505080642
www.fluege.de

Flug.de
Tel. 0341/357583800
www.flug.de/

Flug24
Travel24.com
Tel. 0341/357586020
Fax 0341/6505080641
www.flug24.de/

Flugladen
Travix Nederland B.V.
Tel. 030/22409372
www.flugladen.de

McFlight
Tel. 06021/15075020
Fax 06021/15075099
www.mcflight.de

Opodo
Tel. 030/52002075
Fax 030/7262458000
www.opodo.de

Ryanair
Tel. 0900/1160500
www.ryanair.com/de

Verbraucherzentralen

Baden-Württemberg
Paulinenstr. 47, 70178 Stuttgart, Tel. 0711/669110,
info@vz-bw.de, www.verbraucherzentrale-bawue.de

Bayern
Mozartstr. 9, 80336 München,
Tel. 089/5527940, info@vzbayern.de,
www.verbraucherzentrale-bayern.de

Berlin
Hardenbergplatz 2, 10623 Berlin, Tel. 030/214850,
mail@vzberlin.de, www.verbraucherzentrale-berlin.de

Brandenburg
Babelsberger Str. 12, 14473 Potsdam,
Tel. 0331/298710, info@vzb.de, www.vzb.de

Bremen
Altenweg 4, 28195 Bremen, Tel. 0421/160777,
info@vzbremer.de, www.verbraucherzentrale-bremen.de

Hamburg
Kirchenallee 22, 20099 Hamburg, Tel. 040/248320,
info@vzh.de, www.vzh.de

Hessen
Große Friedberger Str. 13-17, 60313 Frankfurt/M.,
Tel. 069/972010900,
vzh@verbraucher.de, www.verbraucher.de

Mecklenburg-Vorpommern
Strandstr. 98, 18055 Rostock, Tel. 0381/208700,
info@nvzmv.de, www.nvzmv.de

Niedersachsen
Herrenstr. 14, 30159 Hannover, Tel. 0511/911960,
info@vzniedersachsen.de,
www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de

Nordrhein-Westfalen
Mintropstr. 27, 40215 Düsseldorf,
Tel. 0211/38090,
kontakt@vznrw.de, www.verbraucherzentrale-nrw.de

Rheinland-Pfalz
Seppel-Gluckert-Passage 10, 55116 Mainz,
Tel. 06131/28480, info@vz-rlp.de,
www.verbraucherzentrale-rlp.de

Saarland
Trierer Str. 22 (Haus der Beratung),
66111 Saarbrücken, Tel. 0681/500890,
vz-saar@vz-saar.de, www.vz-saar.de

Sachsen
Katharinenstr. 17, 04109 Leipzig,
Tel. 0341/6962929, vzs@vzs.de,
www.verbraucherzentrale-sachsen.de

Sachsen-Anhalt
Steinbockgasse 1, 06108 Halle,
Tel. 0345/2980329, vzsa@vzsa.de, www.vzsa.de

Schleswig-Holstein
Andreas-Gayk-Str. 15, 24103 Kiel,
Tel. 0431/590990, info@vzsh.de, www.vzsh.de

Thüringen
Eugen-Richter-Str. 45, 99085 Erfurt,
Tel. 0361/555140, info@vzth.de, www.vzth.de

Tarife der Servicenummern
Die Preise gelten für Anrufe aus dem deutschen Festnetz. Die Kosten aus dem Mobilfunknetz dürfen 42 Cent pro Minute oder 60 Cent pro Anruf nicht überschreiten.

- 0800 Kostenfrei. 01805 14 Cent/Min.
01801 3,9 Cent/Min. 01806 20 Cent/Anruf.
01802 6,0 Cent/Anruf. 018809 49 Cent/Min.
01803 9,0 Cent/Min. 09001 Preis laut Ansage, maximal 3 Euro/Min.