

# DEUTSCHLAND TEST: Flugportale 2023

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen  
für 10 Flugbuchungsportale und  
10 Flugsuchmaschinen

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

## Studiensteckbrief

<b>Studienkonzept</b>	DEUTSCHLAND TEST und ServiceValue GmbH	
<b>Erhebungsmethode</b>	Online-Befragung	
<b>Erhebungszeitraum</b>	Juli bis August 2023	
<b>Stichprobe</b>	1.555 Kunden mit 1.081 Urteilen zu 10 Flugbuchungsportalen und 1.077 Urteilen zu 10 Flugsuchmaschinen (Bewertung von bis zu drei Flugbuchungsportalen / Flugsuchmaschinen, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren)	
<b>Auswertung</b>	Detaillierergebnisse für 10 <u>Flugbuchungsportale</u> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 5vorflug.de</li> <li>• airline-direct.de</li> <li>• billigfluege.de</li> <li>• billigflug.de</li> <li>• bravofly.de</li> <li>• cheaptickets.de</li> <li>• fluege.de</li> <li>• flug.check24.de</li> <li>• flug.de</li> <li>• flugladen.de</li> </ul>	Detaillierergebnisse für 10 <u>Flugsuchmaschinen</u> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• billigflieger.de</li> <li>• direktflug.de</li> <li>• flug.ideal.de</li> <li>• jetcost.de</li> <li>• kayak.de</li> <li>• momondo.de</li> <li>• skyexplorer.de</li> <li>• skyscanner.de</li> <li>• swoodoo.com</li> <li>• uberflieger.de</li> </ul>
<b>Gesamtumfang</b>	204 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)	

## Studiendesign (I)

<b>Kundenbindung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Emotionale Bindung</li><li>• Treue</li><li>• Loyalität</li><li>• Weiterempfehlung</li></ul>
<b>Flugsuche / Suchfunktion</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vollständigkeit der Suchkriterien</li><li>• Sortiermöglichkeiten</li><li>• Vollständigkeit der Angaben</li></ul>
<b>Flugangebot</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Große Auswahl passender Flugangebote</li><li>• Verfügbarkeit von angezeigten Flügen</li><li>• Verfügbarkeit während der Hochsaison</li></ul>
<b>Internetauftritt</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Optisch ansprechende Website</li><li>• Übersichtliche Website</li><li>• Bedienungsfreundliche Website</li><li>• Mobile Nutzbarkeit der Website</li></ul>

## Studiendesign (II)

<b>Kundenservice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erreichbarkeit des Kundenservice</li> <li>• Reaktion auf Anfragen (schnell und zuverlässig)</li> <li>• Unkomplizierte Stornierung (<i>nur bei Flugbuchungsportalen</i>)</li> <li>• Hilfsbereiter Kundenservice</li> <li>• Kompetenter Kundenservice</li> </ul>
<b>Buchungsprozess</b> <i>(nur bei Flugbuchungsportalen)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klar strukturierter Buchungsprozess</li> <li>• Kalenderfunktion</li> <li>• Konstanz der angezeigten Preise während des Buchungsprozesses</li> <li>• Klare und verständliche Vertragsbedingungen</li> </ul>
<b>Preis-Leistungs-Verhältnis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preis-Leistungs-Verhältnis (<i>nur bei Flugbuchungsportalen</i>)</li> <li>• Transparenz von Leistungen und Kosten</li> <li>• Keine versteckten Kosten</li> <li>• Kostenersparnis</li> </ul>

## DEUTSCHLAND TEST: Ranking der Flugbuchungsportale

GESAMT		Flugsuche / Suchfunktion		Flugangebot		Internetauftritt	
sehr gut	fluege.de	sehr gut	airline-direct.de	sehr gut	flug.check24.de	sehr gut	flug.check24.de
sehr gut	flug.check24.de	sehr gut	5vorflug.de	sehr gut	fluege.de	sehr gut	fluege.de
sehr gut	airline-direct.de	sehr gut	flug.check24.de	gut	airline-direct.de	sehr gut	airline-direct.de
gut	5vorflug.de	sehr gut	fluege.de	gut	5vorflug.de	gut	billigflug.de
gut	billigflug.de	gut	billigflug.de	gut	bravofly.de	gut	5vorflug.de
gut	bravofly.de	gut	bravofly.de	gut	billigflug.de		bravofly.de
	flug.de		billigfluege.de		flug.de		billigfluege.de
	cheaptickets.de		flug.de		billigfluege.de		flug.de
	billigfluege.de		cheaptickets.de		cheaptickets.de		cheaptickets.de
	flugladen.de		flugladen.de		flugladen.de		flugladen.de

Kundenservice		Buchungsprozess		Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	airline-direct.de	sehr gut	fluege.de	sehr gut	fluege.de
sehr gut	flug.check24.de	sehr gut	flug.check24.de	sehr gut	airline-direct.de
sehr gut	5vorflug.de	gut	airline-direct.de	sehr gut	flug.check24.de
gut	fluege.de	gut	billigflug.de	gut	billigflug.de
gut	billigflug.de	gut	5vorflug.de	gut	5vorflug.de
gut	bravofly.de	gut	bravofly.de		bravofly.de
	cheaptickets.de		flug.de		flug.de
	flug.de		cheaptickets.de		cheaptickets.de
	billigfluege.de		flugladen.de		billigfluege.de
	flugladen.de		billigfluege.de		flugladen.de

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

## DEUTSCHLAND TEST: Ranking der Flugsuchmaschinen

GESAMT	
sehr gut	swoodoo.com
sehr gut	kayak.de
sehr gut	momondo.de
gut	skyscanner.de
gut	flug.ideal.de
gut	skyexplorer.de
	uberflieger.de
	direktflug.de
	billigflieger.de
	jetcost.de

Flugsuche / Suchfunktion	
sehr gut	kayak.de
sehr gut	momondo.de
sehr gut	flug.ideal.de
sehr gut	swoodoo.com
gut	skyscanner.de
gut	skyexplorer.de
	billigflieger.de
	direktflug.de
	uberflieger.de
	jetcost.de

Flugangebot	
sehr gut	swoodoo.com
sehr gut	momondo.de
sehr gut	kayak.de
sehr gut	skyscanner.de
gut	skyexplorer.de
gut	flug.ideal.de
	billigflieger.de
	direktflug.de
	uberflieger.de
	jetcost.de

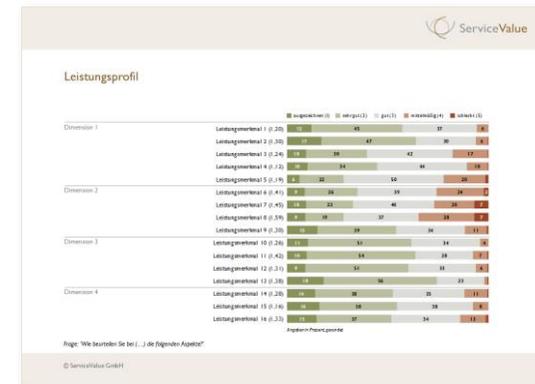
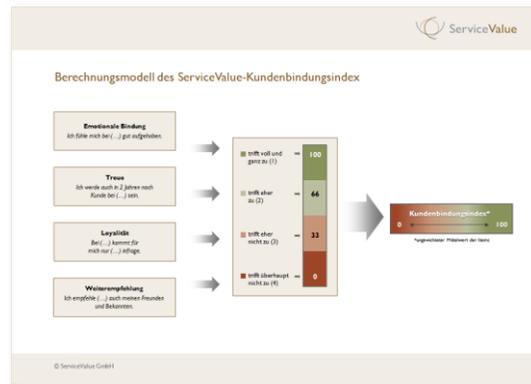
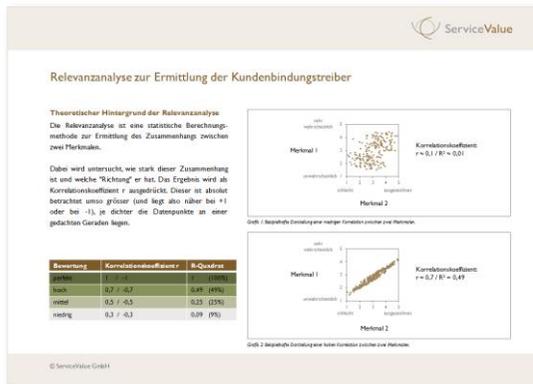
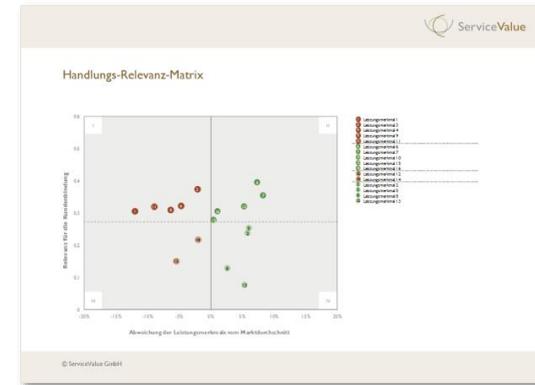
Internetauftritt	
sehr gut	kayak.de
sehr gut	swoodoo.com
sehr gut	momondo.de
gut	skyexplorer.de
gut	skyscanner.de
	flug.ideal.de
	uberflieger.de
	direktflug.de
	billigflieger.de
	jetcost.de

Kundenservice	
sehr gut	uberflieger.de
sehr gut	kayak.de
sehr gut	momondo.de
sehr gut	swoodoo.com
gut	flug.ideal.de
	skyscanner.de
	direktflug.de
	skyexplorer.de
	billigflieger.de
	jetcost.de

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	swoodoo.com
sehr gut	kayak.de
sehr gut	momondo.de
gut	skyexplorer.de
gut	flug.ideal.de
gut	skyscanner.de
	direktflug.de
	uberflieger.de
	billigflieger.de
	jetcost.de

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

# Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

## Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

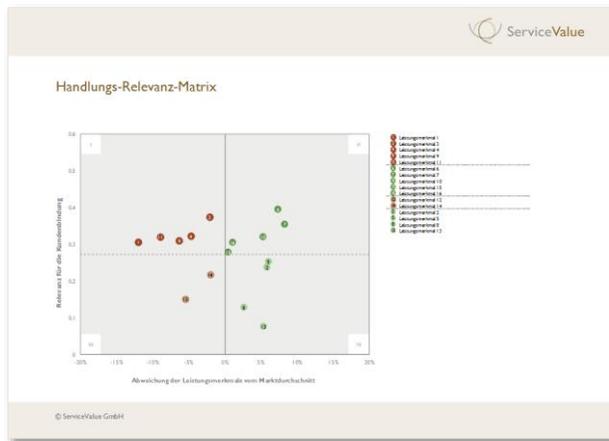


- Welcher Wettbewerber schneidet bei welchem Leistungsmerkmal besser oder schlechter ab?
- ⇒ Darstellung aller Leistungsmerkmale mit Ranking der Anbieter

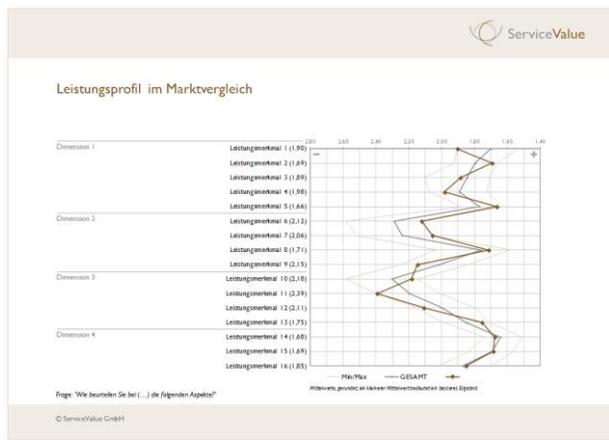


- Welche Leistungen haben die höchste Bedeutung für die Kundenbindung?
- ⇒ Kundenbindung als Key Performance Indicator der Dimensionen Emotionale Bindung, Treue, Loyalität und Weiterempfehlung
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

## Ihre Fragen – unsere Antworten (II)



- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
  - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Leistungsprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter

## Studienbestellung per E-Mail an [Bestellung@ServiceValue.de](mailto:Bestellung@ServiceValue.de)

### Bestellung

- Benchmarkstudie** „DEUTSCHLAND TEST: Flugportale 2023“ (Einzelexemplar, 204 Seiten, PDF) zum Preis von 3.900 € netto
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT) zum Preis von 2.900,-€ netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)
- Vorteilsangebot**  
Benchmarkstudie „DEUTSCHLAND TEST: Flugportale 2023“ (Einzelexemplar, 204 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch zum Preis von 5.800,- € netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)

### Kontaktdaten (Versand- sowie Rechnungsadresse)

Unternehmen

Name, Vorname

Abteilung / Position

E-Mail (wichtig für den Versand der Dateien)

Telefon

Telefax

Adresse (Str. / PLZ / Ort)

Rechnungsanschrift (wenn abweichend von Adresse)

Ihre Auftragsnummer, Kostenstelle (zur Rechnungs-Ergänzung)

Ort, Datum

Unterschrift

Stempel

# Impressum

Herausgeber

**ServiceValue GmbH**

Dürener Str. 341

50935 Köln

Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0

Fax +49.(0)221.67 78 67 - 99

[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)

[Info@ServiceValue.de](mailto:Info@ServiceValue.de)

Disclaimer: Die ServiceValue GmbH macht darauf aufmerksam, dass die Ergebnisse der Studie mit höchster Sorgfalt auf der Basis von Kundenäußerungen ermittelt wurden. Dennoch sind die Ergebnisse keine unumstößliche Tatsache oder sollten als alleinige Empfehlung verstanden werden, einzelne Geschäftsaktivitäten zu initiieren oder aufzugeben.

Diese Studie ist einschließlich aller Bestandteile urheberrechtlich geschützt. Eine Weitergabe an Dritte, z.B. eine Tochtergesellschaft, oder mit dem Studienbezieher in wirtschaftlicher Beziehung stehende Dritte, ist nicht gestattet. Verwertungen, die nicht ausdrücklich gemäß den Bestimmungen des Urheberrechts zugelassen sind, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Herausgeber. Insbesondere gilt dies für Bearbeitungen, Vervielfältigungen, Übersetzungen, die elektronische Speicherung und Verarbeitung sowie die Verwendung im Rahmen von Unternehmensanalysen und -bewertungen (Ratings/Zertifizierungen) oder Beratungsleistungen durch Dritte, die nicht der ServiceValue GmbH oder mit ihr verbundenen Unternehmen angehören.

Titelbild: © Jürgen Priewe / eyetronic – Fotolia.com

“Our business is value development  
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I  
50935 Köln  
[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)