

Buchungsprozess-Analyse: Bei diesen Airlines lassen sich Flüge am einfachsten und schnellsten buchen

- **AirHelp untersucht den Online-Buchungsprozess der 45 beliebtesten Airlines**
- **Am schnellsten sind Buchungen auf den Webseiten von Sky Express und TUI fly**
- **Mit 19 Klicks für ein Ticket müssen Passagiere bei Sky Express den geringsten Aufwand betreiben**

Berlin, 31. August 2023 – Der Eurowings-Chef [moniert steigende Gebühren](#) und macht diese für steigende Ticketpreise verantwortlich. Um also mehr Kund:innen zu gewinnen, sollte es im Interesse von Eurowings sein, die Flugticketbuchung so schnell und einfach wie möglich zu gestalten. Dennoch liegt der Anbieter bei der Buchung über dem Durchschnitt von 27 Klicks bis zur Eingabe der Zahlungsdaten. Zum Vergleich: Tickets bei Sky Express erfordern mit 19 Klicks die niedrigste Anzahl an Klicks. Das hat AirHelp (www.airhelp.com), die weltweit größte Organisation für Fluggastrechte, in einer aktuellen Untersuchung herausgefunden. Dafür wurden die Buchungsprozesse der 45 beliebtesten Airlines nach Klickzahl und Dauer analysiert.

Wizz Air weist den kompliziertesten Buchungsprozess auf

Die ungarische Fluggesellschaft Wizz Air sticht in der Untersuchung deutlich heraus: Stolze 44 Klicks sind hier bis zur Eingabe der Zahlungsdaten nötig. Damit belegt die Airline den letzten Platz der Untersuchung, Buchungen sind hier am aufwändigsten. EasyJet und die rumänische Fluggesellschaft Tarom teilen sich mit 39 Klicks hingegen den vorletzten Platz im Ranking, gefolgt von Pegasus Airlines mit 37 Klicks.

Die Fluggesellschaft Sky Express, die ihren Sitz im griechischen Heraklion hat, geht als Sieger der Untersuchung hervor: Lediglich 19 Klicks sind hier nötig, bis Passagiere zur Zahlung aufgefordert werden. Auch bei TUI fly wird Kund:innen mit 20 Klicks ein vergleichsweise einfacher Buchungsprozess geboten. 21 Klicks braucht es bei den Fluggesellschaften Iberia und Vueling Airlines, damit sichern sie sich den dritten Platz.

Bei Wizz Air, EasyJet und AirBaltic dauert die Buchung am längsten

Eine Buchung bei den untersuchten Airlines dauert im Schnitt eine Minute und 34 Sekunden. Ticketkäufe bei Wizz Air sind dabei nicht nur mit großem Aufwand verbunden, Fluggäste benötigen hier auch die meiste Zeit. Bis zur Eingabe der Zahlungsdaten brauchen Passagiere zwei Minuten und 33 Sekunden. Ähnlich sieht es bei der Billig-Airline EasyJet aus: Zwei Minuten und 24 Sekunden ihrer Zeit müssen Fluggäste für ein Ticket opfern.

Allerdings hat sich die Dauer bei den beiden Airlines im Vergleich zum Vorjahr verbessert: 2022 beanspruchte die Buchung bei Wizz Air zwei Minuten und 55 Sekunden, bei EasyJet sogar vier Minuten. Mit Blick auf die Dauer belegt AirBaltic mit zwei Minuten und neun Sekunden den drittletzten Platz im Ranking.

Deutlich schneller lassen sich Buchungen bei Sky Express und TUI fly durchführen. Mit jeweils einer Minute und sechs Sekunden belegen die beiden Fluggesellschaften den ersten Platz. Auf Platz zwei folgen die kroatische Fluggesellschaft Trade Air sowie Vueling mit einer Dauer von einer Minute und acht Sekunden. Die deutsche Airline Sundair erhält mit einer Minute und 13 Sekunden die Bronze-Medaille.

Deutsche Airlines liegen bei der Länge und Komplexität von Buchungen unter dem Durchschnitt

Gute Nachrichten für Passagiere, die auf deutsche Airlines setzen: Der Buchungsprozess für ein Flugticket ist vergleichsweise unkompliziert und benötigt nicht allzu viel Zeit. Sechs der 45 untersuchten Airlines haben ihren Sitz in Deutschland. Bei den Fluggesellschaften liegt die durchschnittliche Klickzahl bei 26, wobei eine Minute und 30 Sekunden nötig sind. Damit sind deutsche Airlines sowohl bei der Anzahl der Klicks als auch bei der Länge der Buchung unter dem Durchschnitt.

Tomasz Pawliszyn, CEO von AirHelp, kommentiert die Untersuchung: *„Wie unsere Untersuchung zeigt, gibt es einige Airlines, die ihre Buchungsprozesse schnell und relativ einfach gestalten. Das sind für uns erfreuliche Nachrichten. Dennoch offenbaren unsere Daten große Unterschiede zwischen den Fluggesellschaften, vor allem wenn es um die Anzahl der Klicks geht. Dies kann für Passagiere verwirrend sein, je nach Airline müssen sie sich häufig auf andere Buchungsprozesse einstellen. Langwierige und komplizierte Ticketkäufe können potenzielle Kund:innen abschrecken. Wir bei AirHelp möchten Fluggästen und auch Airlines den bestmöglichen Überblick verschaffen und zeigen, in welchen Bereichen es noch Verbesserungspotenzial gibt. Die Lage scheint sich allerdings zu verbessern: Zumindest die Dauer für den Buchungsprozess hat sich seit der letzten Untersuchung im Jahr 2022 erheblich verringert.“*

Über die Untersuchung

AirHelp analysierte den Buchungsprozess auf den Webseiten der 45 beliebtesten Airlines aus dem Vergleichsportal idealo.com. Für die Untersuchung wurden, soweit möglich, Flüge ab Berlin in die jeweilige Landeshauptstadt des Herkunftsortes der Airline gesucht. Die Klicks wurden ab Öffnen der Webseite bis zur Eingabe von Zahlungsdaten gezählt. Ebenso wurde die Zeit gemessen. Die Untersuchung wurde von zwei Expertinnen und Experten durchgeführt und anschließend ein Mittelwert aus den gemessenen Werten berechnet. Sun Express ist eine deutsch-türkische Fluggesellschaft und wurde in dem Durchschnitt der deutschen Airlines nicht berücksichtigt.

Über AirHelp

AirHelp ist die weltweit größte Organisation für Fluggastrechte. Seit der Gründung 2013 hilft das Unternehmen Reisenden dabei, Entschädigungen für verspätete oder ausgefallene Flüge sowie im Falle einer Nichtbeförderung durchzusetzen. Zudem ergreift AirHelp juristische und politische Maßnahmen, um die Rechte von Fluggästen weltweit weiter zu stärken. Das Unternehmen hat bereits mehr als 16 Millionen Menschen geholfen und ist weltweit tätig. Seit 2019 kooperiert AirHelp mit Verbraucherschutz Deutschland (www.verbraucherschutz.de/airhelp) und hilft bei der Durchsetzung der Fluggastrechte von Verbrauchern, die sich an den Verbraucherschutz Deutschland gewandt haben. Mehr Informationen über AirHelp finden Sie unter: www.airhelp.com/de/

Pressekontakte

Pia Senkel | pia.senkel@tonka-pr.com | +49(0)173.370.2649

Ansel Glenewinkel-Meyer | ansel.glenewinkel-meyer@tonka-pr.com | +49(0)172.634.6128