

Airlines im Vergleich: Wo der Buchungsprozess am einfachsten und am schnellsten ist

- **AirHelp untersucht den Buchungsprozess der 45 beliebtesten Airlines auf Idealo**
- **Die meisten Klicks bei der Buchung sind bei TAP Air Portugal nötig, den geringsten Input benötigen Buchungen bei Aegean Airlines**
- **Am schnellsten geht die Buchung bei Virgin Atlantic Airways – Easyjet dauert am längsten**

Berlin, 17. August 2022 – Viele Airlines [verzögern](#) die Zahlung von Entschädigungen und Rückerstattungen an Flugreisende bei Problemen im Flugverkehr, weswegen SPD und Grüne bereits automatisierte Lösungen fordern. Dass Airlines solche Ausgaben aufschieben oder vermeiden wollen, erscheint wirtschaftlich logisch. Doch auch wenn es um Einnahmen – sprich Buchungen – geht, fallen einige Airlines durch komplizierte und langwierige Buchungsprozesse auf. [AirHelp](#), die weltweit größte Organisation für Fluggastrechte, hat einen Überblick über die Einfachheit oder auch Komplexität der Buchungsprozesse der 30 beliebtesten Airlines erstellt.

TAP Air Portugal verlangt von seinen Kundinnen und Kunden am meisten Input

Die größte Fluggesellschaft Portugals fällt im Ranking negativ auf. Vom Aufruf der Webseite bis zur Eingabe von Zahlungsdaten sind im Schnitt 49 Klicks nötig – damit steht der Verlierer des Rankings fest. Auf dem vorletzten Platz landet derweil easyJet mit durchschnittlich 37 Klicks und verpasst damit nur knapp den drittletzten Platz, welcher mit 35 Klicks an die türkische Airline Pegasus Airlines geht.

Am einfachsten machen es die beiden Gewinner des Rankings: Auf den Webseiten der griechischen Airline Aegean Airlines und der deutschen Lufthansa brauchten die Untersuchenden nur 15 Klicks. Den zweiten Platz teilen sich mit 17 Klicks Virgin Atlantic Airways und Alitalia, dicht gefolgt vom dritten Platz Croatia Airlines mit 19 Klicks.

Am längsten dauerte der Buchungsprozess bei easyJet

Alle untersuchten Fluggesellschaften stellen einen Buchungsprozess von wenigen Minuten sicher. Am längsten dauert dieser noch bei easyJet, wo die Expertinnen und Experten bis zur Eingabe von Zahlungsdaten im Schnitt vier Minuten brauchten. Den zweitletzten Platz belegt die norwegische

Billigfluggesellschaft Norwegian Air Shuttle mit durchschnittlich drei Minuten und 35 Sekunden. Der drittletzte Platz geht an Austrian Airlines: Hier dauerte der Buchungsprozess im Schnitt drei Minuten und 22 Sekunden.

Fast schon blitzschnell erscheint dazu im Vergleich der Prozess beim Gewinner dieses Rankings, Virgin Atlantic Airways: Gerade mal eine Minute und zwölf Sekunden brauchten die Expertinnen und Experten im Schnitt bei dieser Airline. Die Einfachheit in dem Buchungsprozess spiegelt sich auch in der Kundenzufriedenheit wider: In einer früheren [Studie](#) von AirHelp schaffte es die britische Fluggesellschaft auf Platz drei von 50 Airlines. Dicht auf den Fersen von Virgin Atlantic Airways folgt Platz zwei, Sundair, mit einer Minute und 18 Sekunden. Platz drei geht an British Airways, mit durchschnittlich anderthalb Minuten.

Tomasz Pawliszyn von AirHelp, kommentiert die Untersuchung: *„Wir begrüßen, dass Airlines ihre Buchungsprozesse schnell und relativ einfach gestalten. Dennoch sind die großen Unterschiede, vor allem bei der Anzahl der Klicks, im Hinblick auf den Kundenservice verwunderlich. Fluggäste müssen sich häufig auf den Buchungsprozess einer bestimmten Airline einstellen und könnten daher von den unterschiedlichen Buchungsprozessen verwirrt werden. Wir befürchten, dass Fluggäste daher nicht immer die am besten informierte Buchungsentscheidung treffen werden. Die Verlierer unseres Rankings würden mit einem schnelleren und einfacheren Buchungsprozess mehr Kunden für sich gewinnen.“*

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.

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