

REISE & PREISE

Individuell reisen, perfekt planen

C 1279 · Nov./Dez./Jan. · 4/2012 € 5,50



LANGZEITURLAUB

Überwintern unter Palmen

SO WIRD'S GEMACHT!

SCHÖNWETTER-GARANTIE

Wo 300 Tage im Jahr die Sonne lacht



THAILAND

Auf Neulandsuche in der Andamanensee

MOSAMBIK

Afrika für Fortgeschrittene

AUSTRALIEN

Mit dem Camper durch Queensland

TEST FLÜGE BUCHEN IM INTERNET

Mogelpackung Billigflüge

Mit versteckten Kosten auf Kundenfang



Die Rechtsprechung ist mittlerweile eindeutig: Bei Online-Buchungen von Flügen muss der zuerst sichtbare Preis bereits alle Gebühren enthalten. Voreingestellte Versicherungen sind untersagt. REISE & PREISE hat die wichtigsten Fluganbieter getestet. Den fairen Portalen wird ein »Fair-Play-Siegel« verliehen.



Mit gezinkten Karten

Der Countdown für die nächste Fernreise-saison hat begonnen, der Kampf um die günstigsten Plätze ist in vollem Gange. Zehntausende von Fernwehkranken haben sich auf die Suche nach einem günstigen Flugschein begeben, der sie ans Ziel ihrer Träume bringt. An den stationären Reisebüros läuft das Big Business längst vorbei. Der rundum verkabelte

Reisende von heute bucht die Flüge lieber eigenständig im Internet. Das geht schneller und man bekommt schnell den Gesamtüberblick. Glaubt man zumindest. Denn die Realität sieht oftmals anders aus. Unter den Online-Portalen herrscht ein gnadenloser Konkurrenzkampf. Die meisten Tickets verkauft, wer bei Google am besten gefunden wird und wer bei Metapreisverglei-

chern wie Swoodo, Momondo und Skyscanner ganz oben steht. Verbraucherfreundliche Anbieter, die korrekte Preise nennen, die alle Kosten und Gebühren von vornherein inkludieren, werden schnell nach hinten durchgereicht. Denn die großen Preisvergleicher scannen nicht die gesamte Buchungsstrecke ab und erfassen daher versteckte Kosten nicht. So kennt der

TEST 16 Flugportale auf dem Prüfstand: In vielen

Zu Bestimmung möglicher Gebühren wurde der Flugpreis **Frankfurt-Bangkok mit Emirates (hin 15.1./zurück 29.1.13)** herangezogen*

airlinedirect ➔ billigflug.de Expedia.de fluege.com

	airlinedirect ➔	billigflug.de	Expedia.de™	fluege.com
Endpreis bei Zahlung	€ 726,37	€ 719,37 bis 721,86 ¹⁾	€ 921	€ 692,74
Einstiegspreis	€ 726,37	€ 719,37	€ 921	€ 692,74
Tarif ohne Mehrkosten buchbar	ja	nur bei Online-Sofortüberweisung	ja	ja
Umbuchungsgebühr	€ 30	€ 30	keine	€ 65 (nach Ticketausstellung)
Stornogebühr	€ 50	€ 50	keine	€ 50 bzw. 75 (nach Ticketausstellung)
Hotline und Kosten	01805-888-228 (14 ct./Min./dt. Festnetz, max. 42 ct./mobil)	01805-830330 (14 ct./Min./dt. Festnetz, max. 42 ct./mobil)	0800-5894018 (aus dem Festnetz kostenlos) oder 069-380789654 (Standardtarif).	06109-505400 (Standardtarif)
Buchung mit Kreditkarte (in Klammern Gebühr)	ja (gebührenfrei)	Master/Visacard (€ 1,99), Amex (€ 2,49)	ja (gebührenfrei)	ja (gebührenfrei)
Zahlung per Rechnung möglich	ja (gebührenfrei)	ja (€ 1,99)	nein	ja (gebührenfrei)
Bankeinzug	nein	nein	nein	nein
Online-Sofortüberweisung	PayPal (gratis)	Sofortueberweisung.de (gratis), Paypal (€ 4,99)	nein	nein
Voreingestellte Versicherungen	nein	nein	nein	nein
REISE & PREISE Testurteil	empfehlenswert	empfehlenswert	empfehlenswert	empfehlenswert
FAZIT	Optimal: Hier ist nichts voreingestellt, es gibt keine Kreditkartengebühr und man kann sogar auf Rechnung zahlen.	Übersichtliche Seite mit guten Preisen. Zahlung mit Kreditkarte oder auf Rechnung, beides gegen geringe Gebühr.	Ohne Fallstricke, keine Storno- und Umbuchungsgebühr. Im Test fanden wir einen günstigeren Emirates-Flug (€ 725) nur über Hongkong.	Einfach gestrickte, aber funktionale Seite mit nur 3 Buchungsschritten. Aber zu hohe Umbuchungs- und Stornogebühren.



*Die Zusatzgebühren sind vielfach abhängig vom Flugpreis

Erfindungsreichtum findiger Portalbetreiber auf der Suche nach neuen Schlupflöchern keine Grenzen. Ziel ist, die mageren Margen, die sich heute mit dem Verkauf von Flugtickets erzielen lassen, während des Buchungsvorgangs Schritt für Schritt zu erhöhen, ohne dass es die Vergleichsportale registrieren – der Kunde wird es im Eifer des Gefechts schon akzeptieren. Die Rede ist von versteckten Kosten, voreingestellten Versicherungen und hohen Bezahlgebühren.

Verbraucherschützer laufen Sturm gegen unlauteren Wettbewerb

Gegen derart unlautere Methoden laufen Verbraucherzentralen und Gerichte seit Jahren Sturm. Doch trotz rechtskräftiger Urteile ist man derartiger Machenschaften bisher nicht Herr geworden, es hat sich ein regelrechtes Katz-und-Maus-Spiel zwischen einigen Portalbetreibern und der Gesetzgebung entwickelt. Wird eine unlautere Verkaufspraxis gerichtlich untersagt, wird eine ähnlich lukrative Variante aus dem Hut gezaubert. Und wenn einem Anbieter etwas verboten wird, dann heißt das noch lange nicht, dass dies für alle gilt. Manche Portalbetreiber machen trotz gerichtlichen Verbots sogar einfach weiter, solange es irgendwie geht. So hat das Oberlandesgericht Dresden dem Flugportal *Fluege.de* bereits vor über zwei Jahren untersagt, vor dem verbindlichen Buchungsauftrag nicht den Endpreis auszuweisen und während der Buchung Versicherungsleistungen ohne bewusstes Zutun des Kunden hinzuzufügen (AZ: 14U551/10). Obwohl das OLG-Urteil ein Jahr später durch den Bundesgerichtshof bestätigt wurde (AZ: IZR

168/10), sah sich der Betreiber *Unister* erst in diesem Jahr zu Änderungen gezwungen, nachdem dem Unternehmen ein Ordnungsgeld von 75.000 Euro aufgebremst worden war. Ob sich die Verbraucherzentralen mit den Änderungen auf *Fluege.de* zufriedengeben, ist mehr als fraglich. Zwar ist es dem Kunden mittlerweile möglich, den Flug zum ausgeschriebenen Preis zu buchen, doch dafür muss er die hauseigene *Fluege.de*-Kreditkarte besitzen bzw. bestellen. Möchte er dies nicht, wird er weiterhin mit einer happigen flugpreisabhängigen »Servicefee inkl. Mehrwertsteuer« konfrontiert, die sich bei unserer Testbuchung nach Bangkok immerhin auf zusätzliche 36,97 Euro belief und den Tarif dann alles andere als günstig erscheinen lässt. Auch von den voreingestellten Leistungen hat man sich im Hause *Unister* nicht verabschieden können: Zwar lässt sich im Laufe der Buchungsstrecke ein »Nebenpfad« ohne vormarkierten »Umbuchungsschutz« einschlagen, folgt man aber den Hauptbuchungsweg mit dem orangefarbenen Button »Angebot auswählen«, muss man diese Zusatzleistung aktiv abwählen. Genauso verfährt auch das zum gleichen Unternehmen gehörende Portal *Billigfluege.de*, dessen Homepage zudem ein Testsiegel mit der Note »sehr gut« von *Preisvergleich.de*, einem weiteren *Unister*-Portal, schmückt. Seriosität sieht anders aus.

Beim Bezahlen des Tickets greifen viele Anbieter in die Trickkiste

Geklärt werden müsste auch, ob die Sofortüberweisung über Unternehmen wie *Payment Network* (Sofortueberweisung.de) und *Giropay*

Das neue REISE & PREISE Fair Play-Siegel

Da die Flugpreise weitestgehend von der Airline bestimmt werden und sich die Ticketpreise i. d. R. ziemlich gleichen, kommt es den meisten Kunden zunehmend auf Übersichtlichkeit und Transparenz an. Kommt bei der Buchung hinten mehr raus als vorn angegeben, fühlt sich der Kunde zu Recht verschaukelt. Aus diesem Grund haben wir ein neues Fair-Play-Siegel ins Leben gerufen, das wir auch in anderen Bereichen der Reisebuchung vergeben werden. Ein Label, auf das Sie zukünftig verstärkt achten sollten.



Wer das Siegel bekommt

- >> Der zuerst sichtbare Preis muss mit dem Endpreis übereinstimmen.
- >> Mindestens eine klassische Zahlungsmethode gibt's zum Nulltarif.
- >> Die Gebühren für Umbuchung und Storno betragen maximal € 50.
- >> Es gibt keine voreingestellten Versicherungen und andere Leistungen.
- >> In den AGB sind keine Fallstricke zum Nachteil des Kunden zu finden.
- >> Die Telefongebühren der Hotline bewegen sich im üblichen Bereich.*

* Darunter verstehen wir z. B. einen normalen Ortsanschluss oder eine 0180-5-Nummer mit niedrigen Gebühren.

Fällen verteuern sich die Flüge durch Zusatzgebühren



Flugbuchung.com	mcFLIGHT	tripsta®	ebookers.de	
€ 746,37	€ 761,37	€ 728,36	€ 721,37 bis 733,37 ¹⁾	Endpreis bei Zahlung
€ 746,37	€ 761,37	€ 728,36	€ 721,37	Einstiegspreis
ja	ja	ja	nur bei Online-Sofortüberweisung	Tarif ohne Mehrkosten buchbar
€ 40	€ 30	€ 30	€ 50	Umbuchungsgebühr
€ 40	€ 50	€ 30	€ 50	Stornogebühr
Tel. 01803-828828 (9 ct./Min./dt. Festnetz, max. € 0,42/Min./mobil)	06021-15075020 (Standardtarif), 01805- 1166200 (14 ct./Min./dt. Festnetz, max. 42 ct./mobil)	01805-566288 (14 ct./Min./dt. Festnetz, max. 42 ct./mobil)	Tel. 0228-50488998 (Standardtarif)	Hotline und Kosten
ja (gebührenfrei)	ja (gebührenfrei)	ja (Gebühr: € 9,99)	ja (Gebühr € 12)	Buchung mit Kreditkarte (in Klammern Gebühr)
nein	ja (€ 10)	ja (gebührenfrei)	nein	Zahlung per Rechnung möglich
nein	nein	nein	nein	Bankeinzug
Sofortueberweisung.de (gratis)	nein	nein	Giropay (gratis)	Online-Sofortüberweisung
nein	nein	nein	nein	Voreingestellte Versicherungen
empfehlenswert	empfehlenswert	empfehlenswert	bedingt empfehlenswert	REISE & PREISE Testurteil
Keine versteckten Kosten, wenige Buchungsschritte, eine Seite ohne Fallstricke. Wer anrufen will, muss die Hotline erstmal suchen.	Deutsche Seite mit US-Betreiber, der die Oberfläche von <i>Airline Direct</i> nutzt, allerdings mit eigener Preiskalkulation.	Hohe Kreditkartengebühren. Man kann den Betrag aber auch nach Erhalt der Buchungsbestätigung überweisen.	Die Kreditkartengebühr macht das Ticket schon mal 12 Euro teurer, es sei denn, man zahlt per Giro-pay (Online-Banking).	FAZIT

(Banken und Sparkassen) als übliche Zahlungsmethode einzustufen ist. Tatsächlich lässt sich bei vielen Portalen das Ticket nur mittels Sofortüberweisung zum ausgewiesenen Preis buchen. Zum Einsatz kommt dabei das im Onlinebanking übliche PIN-TAN-Verfahren, über das eine Überweisung erzeugt wird, die nach erfolgreicher Transaktion vom Kunden nicht widerrufen werden kann. Eine Rückbuchung wie bei der Kreditkarte und beim Lastschriftverfahren ist nicht möglich. Es handelt sich um ein auf E-Commerce abgestimmtes Verfahren, das alle Onlinebankkunden nutzen können, dessen Akzeptanz aber nach wie vor zu wünschen übrig lässt – *Giropay* spricht von 6 Millionen Transaktionen im Jahr 2010. Klassische Zahlungsformen wie das Lastschriftverfahren oder die Zahlung nach Rechnungserhalt werden indes kaum angeboten und wenn, dann meist nur gegen Gebühr. Lediglich *Airline-Direkt*, *Fluege.com* und *Tripsta* bieten diesen Service kostenlos an. Anbieter wie *Cheaptickets.de* (€ 18 für Bankeinzug), *Opodo* (Bankeinzug € 14,23) und *Flug.de* (Rechnung € 9,90, Lastschrift € 6,90) sowie *Fluege.de* und *Billigfluege.de* (Bankeinzug plus Servicefee € 39,97) verdienen indes an den klassischen Bezahlformen kräftig mit. Das hat seinen Grund: Im Zeitalter der Sondertarife müssen die meisten Tickets heute 24 bis 72 Stunden nach Buchung ausgestellt sein und rückerstattbar

sind sie auch nicht. Wenn das Geld nicht ankommt, bleibt der Ticketdealer schlimmstenfalls auf den Kosten sitzen.

Noch da: Versteckte Gebühren und voreingestellte Leistungen

Doch steht die zuletzt stark kritisierte *Unister AG*, die neben *Fluege.de* (Werbefigur Reiner Calmund) u.a. auch das Portal *Ab-in-den-Urlaub* (Michael Ballack) unterhält, mit ihrer zweifelhaften Methodik nicht allein da. So gehören bei den deutschen Seiten ausländischer Flugportale versteckte Kosten und voreingestellte Leistungen oftmals zum guten Ton. Auf der deutschen Seite des finnisch-schwedischen Flugportals *Seat24* kommen im Laufe der Buchung zunächst ein Servicepaket, dann eine Reiserücktrittsversicherung und später beim Bezahlen zumeist noch eine happige Kreditkartengebühr dazu. Nicht anders beim niederländischen Betreiber *Flugladen.de*, der in den Ergebnislisten der Metapreisvergleicher oft ganz oben rangiert. Was der Verbraucher in dem Moment noch nicht ahnt: Erreichen kann er den günstigen Einstiegspreis nur, wenn er Inhaber einer *American-Express*-Kreditkarte ist. Und wenn er die voreingestellte Ticketversicherung wegklickt und die überbeuerte Rücktrittsversicherung.



Obwohl die Gerichte in Deutschland voreingestellte Versicherungen schon vor zwei Jahren untersagt haben, müssen sie auf einigen Seiten immer noch aktiv abgewählt werden

Auch die AGB sollten vor der Buchung auf Herz und Nieren geprüft werden. Höchst unterschiedlich fallen die Storno- und Umbuchungsgebühren aus, die von den Portalen zusätzlich zu den Forderungen der Airlines erhoben werden (Die Stornogebühr von Billigtarifen beträgt oft 100 %!). Spitzenreiter sind hier *Fluege.de* und *Billigfluege.de* mit unpräzise formulierten Umbuchungs- und Stornoklauseln und Gebühren von bis zu 100 Euro. *Seat24.de* (Storno und Umbuchung € 65, bei Namensänderung € 100) steht dem in nichts nach. Dass es auch anders

Zu Bestimmung möglicher Gebühren wurde der Flugpreis **Frankfurt-Bangkok mit Emirates (hin 15.1./zurück 29.1.13)** herangezogen*

TEST 16 Flugportale auf dem Prüfstand: In vielen



	fly.de	opodo	billigfluege.de	CheapTickets.de
Endpreis bei Zahlung	€ 723,36 bis € 737,83 ¹⁾	€ 711,37 bis € 727,73 ¹⁾	€ 721,37 bis € 789,72 (je nach Zahlungsart und Versicherungsschutz) ^{2) 3)}	€ 711,37 bis € 731,36 ⁴⁾
Einstiegspreis	€ 723,36	€ 711,37	€ 721,37	€ 711,37
Tarif ohne Mehrkosten buchbar	nur bei Online-Sofortüberweisung	ja	bei Zahlung mit nicht gängiger Kreditkarte (Visa Electron)	nur bei Bezahlung mit American Express
Umbuchungsgebühr	€ 40	€ 50	bis € 50, »No Show« bis zu € 100	€ 50
Stornogebühr	€ 25	€ 50	€ 100 ⁴⁾	€ 50
Hotline und Kosten	01805-608 600 (14 ct./Min./dt. Festnetz, max. 42 ct./mobil)	01805-676361 (14 ct./Min./dt. Festnetz, max. 42 ct./mobil)	0900-1001138 (€ 2,99 pro Anruf)	0900-5564560 (€ 0,41/Min./dt. Festnetz, mobil abweichend)
Buchung mit Kreditkarte (in Klammern Gebühr)	ja, Visa/Mastercard (€ 11,57), American Express (€ 14,47)	ja, Visa/Mastercard (€ 14,23), American Express (€ 16,36)	ja, bei Zahlung mit Visa, Mastercard und Amex zusätzliche »Servicefee« (€ 36,97)	ja, American Express (€ 0) andere € 18 bis 19,95
Zahlung per Rechnung möglich	nein	nein	nein	nein
Bankeinzug	nein	ja (€ 14,23)	ja (Servicefee plus € 3 = € 39,97)	ja (€ 19,99)
Online-Sofortüberweisung	Sofortueberweisung.de (gratis)	Sofortueberweisung.de (gratis)	nein	Sofortueberweisung.de (€ 18) Paypal (€ 18)
Voreingestellte Versicherungen und Leistungen	nein	nein	ja, Umbuchungsservice (€ 28,38) ⁵⁾	nein
REISE & PREISE Testurteil	bedingt empfehlenswert	bedingt empfehlenswert	nicht empfehlenswert	nicht empfehlenswert
FAZIT	Schörkelloses Portal mit guter Transparenz. Kreditkartengebühr kommt obendrauf, es sei denn, man ist versierter Online-Banker.	Auch bei <i>Opodo</i> erhöht sich der Preis bei herkömmlicher Zahlungsweise. Die Kreditkartengebühr (Visa/Mastercard) beträgt 2%.	Von wegen Billigflug: Wer nicht zufälligerweise eine Visa-Electron-Kreditkarte hat, muss am Ende eine saftige »Servicefee« zahlen.	Auch hier wird an der Bezahlform kräftig mitverdient, selbst die Online-Sofortüberweisung kostet € 18. Große Ausnahme: Amex.

1) Zusatzkosten bei der Bezahlung lassen sich nur per Sofortüberweisung (Onlinebanking) vermeiden. 2) Nur wer eine Visa-Electron-Kreditkarte hat, wird nicht mit Zusatzkosten belastet (»Servicefee inkl. MwSt« plus ggf. »Lastschrift-Gebühr«). 3) Der angezeigte Preis ist nur zu halten, wenn man sein Ticket mit American-Express-Kreditkarte (Amex) bezahlt. 4) Nur Kunden mit Fluege.de-Mastercard werden nicht mit Zusatzkosten belastet. 5) Im Hauptbuchungsweg ist * Die Zusatzgebühren sind vielfach abhängig vom Flugpreis. Alle Angaben beruhen auf einer Preisrecherche vom 12.9.2012. Alle Angaben ohne Gewähr.

geht, zeigt *Expedia*, wo Umbuchungen und Stornierungen zum Service gehören. Auch die Telefonkosten der Hotlines sind höchst unterschiedlich: Während *Expedia* eine kostenlose Hotline anbietet, nimmt *Cheaptickets.de* mittels 0900-Hotline 41 Cent pro Minute. *Fluege.de* und *Billigfluege.de* haben ihre 0900-Nummern so versteckt, dass man sie kaum findet (€ 2,49 bzw. 2,99 pro Anruf).

Kreditkarten- und Lastschriftgebühren sind versteckte Kosten

Zu den versteckten Kosten zählen neben voreingestellten Leistungen alle Gebühren, die den Flugpreis im Laufe der Buchung nach oben treiben, also auch Kreditkartengebühren, sofern alternativ keine gängige kostenlose Bezahlart angeboten wird. *Airline-Direkt*, *Opodo*, *Expedia*, *McFlight*, *Fluege.com* und *Flugbuchung.com* verzichten auf eine Kartengebühr. Viele Portale aber kassieren bei der Zahlung mit *Mastercard* und *Visa & Co.* extra: Bis zu 3 Prozent kann das Ticket so bei Buchungsabschluss teurer werden. Keinen Einfluss haben die Portale auf die Verfahrensweise der *Lufthansa Group* (u. a. *Lufthansa*, *Swiss* und *Austrian*), die von Haus aus eine entfernungsabhängige Kreditkartengebühr von bis zu 18 Euro verlangt. Auch beim Buchen von

Air-Berlin-Flügen (bis zu € 7) und bei Low Cost Airlines muss der Kunde bei allen Anbietern mit Kreditkartengebühren leben.

Kreditkartenunternehmen stellen den Unternehmen für Ihre Dienstleistung je nach Umsatzvolumen ein Disagio von 1 bis 3 Prozent in Rechnung. Eine Summe, die die spärlichen Margen im Fluggeschäft weitgehend aufzehrt. Dennoch ist die Praxis der Weitergabe von Kreditkartenkosten hierzulande unüblich. Kein Restaurantbesuch, kein Online-Shopping, bei dem der Einsatz der Kreditkarte preiserhöhend wirkt. Verbraucherschützer stehen auf dem Standpunkt, dass die Zahlung per Kreditkarte keine zusätzlichen Kosten verursachen darf. Schließlich greifen die Portale freiwillig zu dieser Zahlungsmethode, weil sie verlässlicher ist als die Zahlung per Lastschrift. So sehen es auch die Gerichte: So wurde *Ryanair* auf Klage des Bundesverbands für Verbraucherzentralen vom Bundesgerichtshof schon 2010 untersagt, bei der Bezahlung mit einer gängigen Kreditkarte eine Gebühr von 4 Euro zu verlangen und den Buchungsabschluss ausschließlich über eine kaum verbreitete *Mastercard*-Prepaid-Karte gebührenfrei zu ermöglichen. Ein Urteil, dass bei *Billigfluege.de* offenbar nicht gelesen wurde: Dort nämlich werden lediglich bei Zahlung mit der seltenen *Visa-Electron*-Kreditkarte keine Extragebühren berechnet.

So haben wir getestet

Um die exakte Höhe von versteckten Kosten und Zusatzgebühren, die oftmals vom Flugpreis abhängig sind, bestimmen zu können, ermittelten wir bei allen Anbietern zunächst die Preise für ein Rückflugticket auf einer gängigen Flugstrecke (Frankfurt-Bangkok). Als Fluggesellschaft wählten wir *Emirates*, die die Route seit Jahren fliegt und am Stichtag (12. September 2012) ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis aufwies. Wir stellten die Buchungen von der ersten Preisabfrage bis zum Bezahlvorgang nach und notierten alle Zusatzkosten, die den Ticketpreis von der ersten Preisabfrage bis zur Festbuchung in die Höhe trieben, darunter zusätzliche Serviceentgelte, Kreditkartengebühren und voreingestellte Versicherungen und Leistungen.

Des Weiteren flossen überhöhte Storno-, Umbuchungs- und Telefongebühren in die Bewertung ein. Der Flugpreis selbst blieb ohne Berücksichtigung, da sich in früheren Tests bereits herausgestellt hatte, dass kein Flugportal mit den durchweg günstigsten Angeboten aufwartet.

Fällen verteuern sich die Flüge durch Zusatzgebühren

fluege.de

flug.de

Flugladen.de

seat24

€ 721,37 bis € 789,72 (je nach Zahlungsart und Versicherungsschutz) ^{3) 7)}	€ 730,37 bis € 755,27 (je nach Zahlungsart und Versicherungsschutz) ^{1) 8)}	€ 707,67 bis € 766,87 ⁹⁾	€ 714,35 bis € 779,35 ⁹⁾	Endpreis bei Zahlung
€ 721,37	€ 730,37	€ 707,67	€ 714,35	Einstiegspreis
nur bei Zahlung mit hauseigener Kreditkarte ⁷⁾	nur bei Online-Sofortüberweisung	nur bei Zahlung mit American Express	nur bei Zahlung mit American Express	Tarif ohne Mehrkosten buchbar
bis € 50, bei »No Show« bis zu € 100	€ 45	€ 55	€ 65 (Umbuchung) bis € 100 (Namensänderung)	Umbuchungsgebühr
€ 100 ⁴⁾	€ 45	€ 55	€ 65	Stornogebühr
0900-1358343 (€ 2,49 pro Anruf)	089-27276557 (Standardtarif)	01805-737737 (14 ct./Min./dt. Festnetz, max. 42 ct./mobil)	0046-770457732 (Auslandstarif)	Hotline und Kosten
ja, bei Zahlung mit Visa, Mastercard und Amex zusätzliche »Servicefee« (€ 36,97) ⁷⁾	ja (€ 5,90)	ja, American Express (€ 0) andere € 9,95	ja, American Express € 0 andere € 9 bis 12	Buchung mit Kreditkarte (in Klammern Gebühr)
nein	ja (€ 9,90)	nein	nein	Zahlung per Rechnung möglich
ja (Servicefee € 36,97 plus € 3 = € 39,97)	ja (€ 6,90)	nein	nein	Bankeinzug
nein	Sofortueberweisung.de (gratis)	Sofortueberweisung.de (€ 9,95) Paypal (€ 9,95)	nein	Online-Sofortüberweisung
ja, Umbuchungsservice (€ 28,38) ⁵⁾	ja, Flugticketschutz (€ 15) ⁸⁾	ja, Ticketschutz (€ 6) und Reiserücktritt (€ 43,25)	ja, Servicepaket (€ 15) + Reiserücktritt (€ 38)	Voreingestellte Versicherungen und Leistungen
nicht empfehlenswert	nicht empfehlenswert	nicht empfehlenswert	nicht empfehlenswert	REISE & PREISE Testurteil
Fluege.de wollte nach der öffentlichen Schelte eines der userfreundlichsten Portale werden. Das ist eindeutig fehlgeschlagen.	Auch hier wird es teurer, wenn man kein Online-Banking macht. Wer nicht aufpasst, schließt eine Flugticket-Versicherung ab.	Der Preis steigt munter an, wenn man die Versicherungen nicht abwählt und keine Amex-Karte hat. Zu viele Buchungsschritte.	Die deutsche Seite der schwedisch-finnischen Betreiber agiert mit voreingestellten Versicherungen und hohen Zusatzgebühren.	FAZIT

Foto: imago/jochen Tack - Montage R&P

3) Wer per Lastschrift bezahlt und den voreingestellten »Umbuchungsservice nicht abwählt, kommt auf € 789,72. 4) ab einem Ticketpreis von € 100, darunter € 50 Stornogebühr. 5) Im Hauptbuchungsweg ist der Umbuchungsservice (€ 28,38) eine Flugticketschutz-Versicherung voreingestellt. 9) Auf den günstigen Einstiegspreis kommt nur, wer mit Amex bezahlt. Wer die voreingestellten Versicherungen nicht abwählt und eine andere Zahlform wählt, zahlt den hohen Preis