

Angebotsvergleiche in der Luftfahrt

Was verbirgt sich hinter den Mini-Preisen?

Anlässlich der Untersuchung von Billigfliegern in Deutschland durch die Stiftung Warentest hat mobifair als seinen Beitrag Hinweise auf die Vergleichbarkeit von Angeboten gegeben. Darüber hinaus wurden weitere Bereiche aufgezeigt, die es in künftigen Untersuchungen mit in entsprechende Vergleiche einzubeziehen gilt.

Vorwort

Die Untersuchung der Billigangebote im Flugverkehr aus Verbrauchersicht kann ein wichtiger Schritt zum aufgeklärten Nutzer sein, wenn dadurch Informationsasymmetrien aufgehoben werden und Entscheidungen auf dem Vorhandensein von möglichst umfassendem Wissen getroffen werden können.

Dabei spielt der vorgenommene Vergleich zwischen Preis und Leistung einerseits und der Frage, welche verdeckten Kosten über den werbewirksamen Mini-Preis hinaus anfallen, eine wichtige Rolle. Gleichzeitig benötigen Verbraucher aber noch weitere Informationen zur aufgeklärten Entscheidung.

Dabei spielt die Corporate Social Responsibility (CSR) des Unternehmens eine wichtige Rolle. Neben Preis und Qualität der angebotenen Leistung – als Hauptfaktoren der Entscheidung – beeinflusst noch ein dritter Faktor die Kaufentscheidung deutscher Konsumenten: die soziale Verantwortung des Unternehmens.

Laut einer TNS-Emnid-Umfrage der Agentur Mediaedge CIA kauft jeder Dritte lieber das Produkt eines engagierten Unternehmens, wenn Preis und Qualität mit denen des Konkurrenzproduktes übereinstimmen. Verbraucher achten daher darauf, wie sich die Firmen gegenüber ihren Mitarbeitern verhalten, ob sie fairen Handel treiben oder sich sozial und ökologisch engagieren. Ein einfacher Service und Preisvergleich greift daher zu kurz, wenn die Frage unbeantwortet bleibt, durch welche **Lohn- und Sozialstandards und welche Umweltbelastung** die jeweiligen Preise entstehen.

mobifair e. V. will mit diesem Beitrag Hinweise liefern, um die Transparenz auch künftiger Vergleiche zu erhöhen und für die Verbraucher aussagekräftig zu machen. Wir wollen mit Blick auf Untersuchungsmethodik und den Untersuchungsgegenstand Hinweise geben, die aus unserer Sicht unabdingbar für einen validen Vergleich sind.

Darüber hinaus bleibt die Frage offen, durch welche Lohn- und Sozialstands die jeweiligen Preise zustande kommen. Hier würden wir gerne gemeinsam mit anderen Akteuren – Stiftung Warentest, Bundesverband der Verbraucherzentralen, ... – die Arbeit weiterführen, um den Verbrauchern Zugang zu den notwendigen Informationen zu verschaffen.

Vergleichbarkeit der Fluggesellschaften

Um eine Vergleichbarkeit der Airlines zu ermöglichen, muss nach unserer Ansicht eine Kategorisierung anhand des Angebotsprofils erfolgen, so dass ein Vergleich innerhalb der Kategorien und zwischen den Kategorien möglich wird und die Unterschiede deutlich werden. Dazu eignen sich folgende Kategorien:

- I. **Ferienflug – Charter**
- II. **Linienflug – Point-to-Point-Flug**
- III. **Linienflug – Connex-Flug**

In den unterschiedlichen Bereichen gibt es unterschiedliche Faktoren, die für die Preisgestaltung wichtig sind und die das Zustandekommen der Preise erklären. So fliegen Charterflüge vor allem in Randzeiten und auf Strecken, die sich durch eine hohe Nachfrage auszeichnen. Auch werden die Ticketkontingente bereits geraume Zeit vor der Durchführung des Fluges an Tourismusunternehmen vergeben, die dadurch ihre Pauschalangebote ergänzen. Damit ist eine hohe Auslastung weit im Voraus mit größtmöglicher Planungssicherheit gegeben.

Bei **Connex-Flügen** wirkt sich auf die Preisgestaltung aus, dass durch IATA-Bestimmungen das so genannte „Maximummilage“ zur Anwendung kommt. Dieses zieht eine kostenlose Weiterbeförderung nach sich und wirkt sich direkt auf die Verfügbarkeit der preiswertesten Buchungsklasse aus. Zudem findet der Zubringerverkehr für Langstrecken häufig in den hoch frequentierten Zeitfenstern der Geschäftsreisenden statt.

Point-to-Point-Flüge sind von dieser Problematik nicht betroffen, da sie keine Connecting-Flights anbieten, für sie die Bestimmungen der IATA in diesem Punkt nicht gelten und jeder Flug als Einzelereignis gewertet wird.

Vergleichbarkeit der Preise

Einen großen Teil der Bewertung innerhalb der Untersuchung nimmt die Preisbewertung und Verfügbarkeit mit 30% ein. Hier ist eine Vergleichbarkeit kaum möglich und eine Abfrage der Kontingente für die preiswertesten Kategorien nicht valide zu gestalten. Keine Fluggesellschaft wird auf eine entsprechende Anfrage eine ehrliche Antwort geben, und per Buchungsanfrage ist jeweils nur ein Ausschnitt zum Buchungszeitraum zu erkennen.

Aber auch die Frage der Auswahl der zu testenden Abflugszeiten kann bereits mitentscheidend für das Ergebnis sein, weil die Fluggesellschaften unterschiedliche Taktungen in Bezug auf die jeweiligen Ziele haben.

Ticketpreise

Ticketpreise zu vergleichen, scheint auf den ersten Blick verlockend und einfach zu sein. Eine einfache Anfrage und schon erscheinen die Ticketpreise und durch die Durchführung des Buchungsvorgangs werden die versteckten Kosten letztlich offenbart. Ein genauerer Blick macht deutlich, dass erfragte Ticketkosten und Verfügbarkeiten immer nur Momentaufnahmen sein können, denn für den Ticketpreis sind neben nicht planbaren Entwicklungen – z.B. Rückgabe von Teilkontingenten – auch folgende Faktoren von großem Einfluss:

- **Abflugsort**

Es macht einen Unterschied, ob der Abflug von einem zentralen Umschlagsflughafen wie Frankfurt Rhein-Main einerseits oder von dezentralen Flughäfen wie Frankfurt-Hahn, Hamburg oder Köln andererseits angestrebt wird. Durch die Abhängigkeiten von Interkontinentalverbindungen fallen bei Connex-Flügen Teilkontingente den Zubringerdiensten zu, mit entsprechenden Folgen für die Verfügbarkeit von Buchungsklassen. Zudem variieren die Gebühren der einzelnen Flughäfen (z.B. Landegebühr) stark. Das alles macht einen Abflug von unterschiedlichen Flughäfen nur bedingt vergleichbar.

- **gewählter Zeitraum für den Abflug**

Sowohl die Frage, ob es nur ein bestimmter Tag (mit oder ohne zeitliche Festlegung) sein darf, oder ob ein größerer Zeitraum angegeben werden kann, sorgt für unterschiedliche Ergebnisse. Vor allem auch wegen der unterschiedlichen Anzahl von Flügen, die die Fluggesellschaften im gewählten Zeitraum anbieten.

- **Land der Buchung**

Flugpreise variieren je nach Land der Buchung, so dass für einen Vergleich einheitliche Buchungswege Voraussetzung sind.

- **Uhrzeit der Buchung**

Preise variieren stark je nach Uhrzeit, so dass die festgelegten Buchungszeiten vergleichbar sein müssen, um vergleichbare Ergebnisse zu erhalten. Daher sollten Testbuchungen möglichst immer zur selben Zeit durchgeführt werden.

Zusatzkosten Airports

Oftmals werden beim Gesamt-Reisepreis zusätzlich anfallende Kosten (Bus/Bahn/Taxi/Parkgebühr), die hauptsächlich bei den Regionalflughäfen (z.B. London Stansted) anfallen, nicht einkalkuliert.

Ob davon ausgegangen werden kann, dass die dezentrale Lage der Regionalflughäfen bekannt ist oder nicht, sei dahingestellt, aber Erwähnung finden muss eine entsprechende Einschränkung der Vergleichbarkeit.

Vergleichbarkeit des Services

Der angebotene Service ist ein Hauptfaktor in der Preisgestaltung, ist jedoch besonders schwer vergleichend zu erfassen. Hier stellt sich vor allem die Frage nach den Prioritäten bei der Entscheidung für oder gegen ein Angebot.

Wie sind entsprechende Gegensätze zwischen Preis und Leistung zu bewerten? Ist ein billiger Flug, der keinen Service bietet besser oder schlechter als ein teurerer Flug mit umfassendem Service?

Hier erscheint eine Abwägung und Erfassung in einer Testnote nur schwer durchführbar. Deshalb sollen an dieser Stelle einige Anmerkungen zur Betrachtung des Services erfolgen.

Service der Fluggesellschaften

Service am Boden

Der Service am Boden scheint im Rahmen des Untersuchungsprogramms ausreichend gewürdigt zu werden und ist umfassend dargestellt. Einzig die Frage nach dem Umgang der Flughäfen mit hoheitlichen Aufgaben (z.B. Sicherheitskontrollen) ist ein zusätzlich zu beleuchtender Punkt.

Service in der Luft

In der Untersuchung wird der Punkt der **Flugbegleiter** aufgeworfen. Dabei erscheint als relevante Größe das Verhältnis der Flugbegleiter zu den Fluggästen.

In diesem Zusammenhang ist es wichtig, deutlich zu machen, dass die Fluggastzahl nicht das Kriterium für die Größe der Bordcrew ist. Das Luftfahrtbundesamt schreibt die sogenannte Minimum-Crew für unterschiedliche Flugzeugtypen fest und gibt damit die sicherheitsrelevante Größe an. Viele Fluggesellschaften fliegen inzwischen mit dieser Minimum-Crew, sie variiert dabei nicht in Abhängigkeit zu den Fluggästen, sondern in Abhängigkeit zum Flugzeugtyp.

Bei der Betrachtung der Crewgröße ist aber vor allem die Frage der Aufgaben wichtig, um diese zu bewerten: **Welche zusätzlichen Aufgaben hat die Crew?**

Vor allem bei Billig-Flügen fallen Aufgaben wie Essens- und Getränkeverkauf (mit Kassieren) an, die zu einer Erhöhung der Crew führen. Der Verkauf erhöht den Gewinn der Airline, verteuert jedoch die Reisekosten des Passagiers. Eine Eigenversorgung ist durch die geltenden Sicherheitsbestimmungen nur sehr eingeschränkt möglich. Zudem kommen bei manchen Airlines Reinigungsarbeiten und Sicherheitsdienste auf die Bordcrew zu, die eine Erhöhung der Mitarbeiterzahl im Sinne der Verkürzung der Standzeiten erzwingen. In diesem Rahmen muss also die Frage sein, welche Aufgaben die Bordcrew hat und so mit in die Gewichtung eingehen.

Ein weiteres Service-/Qualitätsmerkmal ist die gebotene Bequemlichkeit, daher an dieser Stelle noch eine Anmerkung zur Bewertung des **Sitzabstands**. Dieser kann bei Flugzeugen mit unterschiedlichen Reiseklassen variieren, um die Übergänge zwischen den Klassen fließend zu gestalten und die jeweilige Sitzplatzkapazität der Nachfrage anzupassen.

Service der Airports

Der Service der Airports wird oftmals eng verknüpft mit dem der Airlines, und für den Kunden ist der Unterschied oftmals auch nicht zu erkennen. Trotzdem muss unterschieden werden, ob der jeweilige Service wirklich durch die Fluggesellschaften erbracht wird oder nicht.

In die Untersuchung wurde beispielsweise aufgenommen, wie der Umgang mit dem Gepäck ist. Dieser liegt jedoch überwiegend in der Hand der Flughafenbetreiber, nicht in der Hand der Fluggesellschaften.

Ähnliches gilt für die Frage der **Sicherheitschecks am Flughafen**. Häufig erscheinen die Mitarbeiter des Flughafenbetreibers durch ihr Äußeres wie Mitarbeiter einer Fluggesellschaft und werden von den Fluggästen zum Teil so wahrgenommen. Da-

her erscheint es in diesem Zusammenhang von Bedeutung zu sein, auf die unterschiedlichen Verantwortlichkeiten entsprechend hinzuweisen.

Ebenfalls muss berücksichtigt werden, wie der **Transfer** der Passagiere vom Flughafengebäude zum Flugzeug erfolgt, da z.B. die Bereitstellung eines Busses für den Transfer kostenintensiv ist und sich natürlich auch auf den Flugpreis auswirkt.

Betreuung von Reisenden mit Behinderung und alleinreisenden Kindern

Nach der derzeit geltenden europäischen Richtlinie ist die Betreuung von Menschen mit Behinderung künftig Aufgabe der Flughäfen, nicht mehr der Fluggesellschaften. Daher ist eine Aussage derzeit zwar möglich, aber für eine zukünftige Entscheidung nur bedingt aussagekräftig.

Wichtig dürfte allerdings sein, dass einige Fluggesellschaften in Zusammenarbeit mit den Flughäfen einen besonderen Service für Menschen mit Behinderungen und für alleinreisende Kinder anbieten. Dies reicht bis hin zu einer besonderen Betreuung dieser Passagiere an Bord.