

TEST

AIRLINE-CHECK Was der Hotline-Service taugt

REISE
UND
PREISE

REISE UND PREISE

Den Traumurlaub perfekt planen.

C 1279 · Aug./Sept./Okt. · 3-2019 € 6,50



Großes Extra

THAILANDS TRAUMINSELN

KUBA Eintauchen
in eine andere Welt

STÄDTEREISEN
für Genießer

GRIECHENLAND

Geheimtipp Mílos

NEUSEELAND

mit dem Wohnmobil

COSTA RICA

auf neuen Wegen

ZYPERN

Sonne tanken im Herbst

RÉUNION
Multikulti
unter Palmen



TEST Online-Buchung fehlgeschlagen, Flug verpasst, nachträglich Sonderessen reservieren? Da hilft dann nur die Telefon-Hotline. REISE & PREISE wollte wissen, wie gut die Callcenter der Airlines erreichbar sind und wie fachkundig das Personal ist.

LANGE LEITUNG..

Wer ein akutes Problem hat und über 20 Minuten in der Warteschleife hängt, der hat wirklich ein Problem. Etwa wenn die Bahn verspätet ist und der Flug im letzten Moment umgebucht werden muss. Das passiert auch mal nachts oder an einem Feiertag. Meldet sich dann nur der Anrufbeantworter mit den Worten, »Sie rufen außerhalb der Geschäftszeiten an« oder »Alle Mitarbeiter befinden sich im Kundengespräch, bitte versuchen Sie es später noch einmal«, bleibt der Kunde ratlos zurück. Denn auf dem Weg zum Flughafen oder im Ausland ist das Handy oftmals die einzige verlässliche Kommunikationsmöglichkeit.

Die Beratungsqualität ist fast durchweg gut

REISE & PREISE hat die Reservierungszentralen und Hotlines von 20 interkontinental operierenden Airlines getestet. So viel vorweg: Hinsichtlich der Beratungsqualität wussten nahezu alle Fluggesellschaften zu überzeugen. Auch wenn sich die deutschsprachigen Callcenter im Ausland (etwa in Sofia, Bukarest oder den USA) befinden, sprachen alle Reiseberater gut verständliches Deutsch und beantworteten unsere Fragen nach Sonderessen, zu Kinderermäßigung, Buchungsklassen, Übergepäck und Zusatzkosten größtenteils zur vollsten Zufrie-

denheit. Die schlechtesten Noten heimten die befragten *Etihad*-Mitarbeiter ein. Bei den Fragen nach Kinderermäßigung und nach veganem Essen mussten die Mitarbeiter der Airline aus den Emiraten erst einmal den Computer bemühen und in die Buchungsstrecke einsteigen.

Die Auffindbarkeit der Rufnummern ist oft schlecht

Hinsichtlich der Auffindbarkeit und Erreichbarkeit der Rufnummern allerdings konnten wir uns des Eindrucks nicht erwehren, dass einige Airlines den Telefonkontakt mit ihren Kunden nicht unbedingt wünschen. Die Nummern der Callcenter sind meist ganz unten im Footer der Webseiten versteckt und nur für internetaffine Kunden auf Anhieb auffindbar. Bei *British Airways* beispielsweise muss der Kunde gar zunächst auf »Hilfe« klicken, dann auf »Kontakte«. Erst nach drei weiteren Klicks hat er gefunden, wonach er sucht: die Telefonnummer des Callcenters.

Ein weiteres Indiz für den »unerwünschten« Kundenkontakt ist die Erhebung einer Servicepauschale von bis zu 45 Euro pro Person für telefonische Buchungen, die mehr als die Hälfte der getesteten Fluggesellschaften fordern. Lediglich *Aeroflot*, *Cathay Pacific*, *Condor*, *Emirates* und *Etihad* verzichten auf diese Pauschale. Bei *Thai Airways* und *Vietnam Airlines* sind telefonische

Ticketkäufe überhaupt nicht mehr möglich.

Viele Servicecenter haben nur zu üblichen Bürozeiten geöffnet, einige Airlines leiten danach zu einem englischsprachigen Servicecenter weiter. *Aeroflot*, *Austrian*, *Condor*, *Lufthansa*, *Swiss* und *Turkish Airlines* sind an sieben Tagen 24 Stunden am Tag auf Deutsch für ihre Kunden da. Und die Mitarbeiter dieser Airlines waren fast durchweg auch am schnellsten am Apparat: *Turkish Airlines* nach durchschnittlich 24 Sekunden, *Swiss* nach 48 Sekunden, *Condor* und *Lufthansa* nach etwas mehr als einer Minute, weil bei diesen beiden die Menüführung etwas langwieriger war.

Kaum eine Airline kommt heute ohne Telefonanlage mit modernem Sprachdialogsystem aus, das den Kunden automatisch in bis zu zehn Schritten zum richtigen Mitarbeiter weiterleitet. Das ist auch durchaus sinnvoll. Im automatisierten Verlauf wird der Anrufer nach der gewünschten Sprache und dem Anliegen gefragt und i. d. R. eine Erlaubnis zur Gesprächsaufzeichnung eingeholt. Die ganze Prozedur nimmt bei fast allen Airlines schon einmal eine Minute in Anspruch. Die asiatischen Gesellschaften empfangen auch europäische Anrufer meist in der Landessprache, bevor die Fortführung des Gesprächs in englischer Sprache angeboten wird. Das teils schwer verständliche Englisch und die schlechte Gesprächsqualität stellen den Anrufer mitunter

auf eine harte Geduldprobe, insbesondere, wenn man in der Warteschleife landet. *Cathay Pacific*, *Thai Airways* und *Vietnam Airlines* lassen den Anrufer nach Büroschluss regelrecht im Regen stehen, eine automatische (und gebührenfreie) Weiterleitung in die Heimatländer fehlt. Auch die Rufnummer wird nicht angesagt, die darf der Kunde sich dann selbst herausuchen. Erstaunlich unprofessionell agiert *Vietnam Airlines*: In der Frankfurter Zentrale gibt es nicht einmal einen Anruferbeantworter, nach Büroschluss lässt man es dort einfach klingeln – wie früher bei einem privaten Festnetzanschluss. Nachdem wir dann endlich die Rufnummer des Callcenters in Hanoi herauskommen hatten, war es schwierig, überhaupt nach Vietnam durchzukommen. Wenn es dann klappte, wurde der Anruf allerdings recht schnell entgegengenommen.

In Stoßzeiten kommt es immer wieder zu langen Wartezeiten

Hinsichtlich der Wartezeit schießt *Qatar Airways* den Vogel ab. Nachdem die Stimme vom Band die Fluggesellschaft aus Katar als Fünfsterne-Airline vorgestellt hat, lässt man uns bei unserem Anruf in der Mittagszeit ganze 22 Minuten in der Warteschleife schmoren, Sonntagmittag fast fünf Minuten. Abends nach Büroschluss kurz nach sechs wird uns ein deutscher Gesprächspartner angeboten, der dann aber nach 35 Minuten, als wir frustriert wieder auflegten, immer noch nicht verfügbar war. Die Zeit wird dazu genutzt, den Anrufer mit Werbeanboten für Bonusprogramme, Stopover-Aufenthalte in Katar etc. zuzutexten. Da stellt sich die Frage, ob überhaupt jemand mit uns sprechen wollte.

Bei *Singapore Airlines* kam bei Überlastung der Telefonzentrale die Ansage, man möge es später noch einmal versuchen, da momentan alle Mitarbeiter im Gespräch seien. Das ist immer noch besser (und ehrlicher), als in die Dauerschleife geschickt zu werden.

Bei den europäischen Gesellschaften besteht vor allem bei *British Airways* Verbesserungsbedarf. Das deutsche Callcenter ist nur zu Bürozeiten besetzt, einen Hinweis auf eine englischsprachige Hotline für die Zeit danach sucht man auf der Homepage vergeblich. Wer außerhalb der Bürozeiten anruft, bekommt erst ganz am Ende einer längeren Bandansage eine britische Notfallnummer genannt, an die sich Kunden ab 24 Stunden vor Abflug wenden können.

Die Telefongebühren haben wir im Test bewusst vernachlässigt. Wer eine Flatrate hat, bei dem fallen bei Gesprächen ins Festnetz →

TEST So gut sind die Airlines telefonisch zu erreichen

AIRLINE	HOTLINE/BÜROZEITEN	BEWERTUNG					R&P-URTEIL	
		Auffinden 20 %	Erreichen 30 %	Sprache 10 %	Kompetenz 30 %	Buchen 10 %	Note	Fazit
Aeroflot Aeroflot.ru	Deutsch: 0800-0001151 (24/7) Mail: callcenter@aeroflot.ru	++ Rufnummern im Footer: »Über uns« / »Kontaktinformationen«	Ø 3:29 1. 0:54, 2. 0:53, 3. 3:30, 4. 2:04, 5. 10:40	++ 24 Std. Deutsch	+ Beratung gut bis sehr gut	++ ohne Gebühr	gut 1,9	Rund-um-die-Uhr-Beratung, bis auf einen »Ausrutscher« schnell erreichbar. Buchen am Telefon ohne Gebühr.
Air Canada Aircanada.com/de	Deutsch: 069-27115-111 (Mo-Fr: 9-17:30). Anschließend Weiterleitung auf 24/7-Hotline	+ im Footer: »Kontaktinformationen«	- Ø 5:17 1. 1:23, 2. 6:35, 3. sofort, 4. 3:07, 5. 10:02	Ø nach Büroschluss Englisch	+ Beratung gut bis sehr gut	- € 45 pro Person	befriedigend 2,9	Mal Deutsch, mal Englisch, mal schneller, mal langsamer am Telefon. Insgesamt aber zu lange Wartezeiten.
Air France Airfrance.de	Deutsch: 069-29993772 (8-20:00, Sa/So 9-17:30). Anschließend Weiterleitung nach Paris +33-969393654 (6:30-22:00)	++ Im Header: Kontakt«	+ Ø 1:09 1. 1:20, 2. 1:00, 3. 1:04, 4. 1:16, 5. 1:06	Ø nach Büroschluss Englisch	+ Beratung gut bis sehr gut	Ø € 20 pro Person	gut 2,0	Alles Spitze: Wartezeiten, Auffindbarkeit der Hotlinenummern und Beratung. Aber nach 22 Uhr ist Funkstille.
American Airlines Americanairlines.de	Deutsch: 069-2999-3234 (24/7), ab 21:00 Englisch (Sa/So ab 17:00). Mail: International.Customer.Relations@aa.com	Ø im Footer: »Hilfe«/»An American Airlines wenden«	- Ø 5:58 1. 2:35, 2. 1:35, 3. 14:58, 4. 2:01, 5. 8:32	+ bis 21:00 Deutsch	++ sehr gute Beratung	- € 45 pro Person	befriedigend 2,7	Durchweg sehr gute telefonische Beratung und dazu auf Deutsch. Nur die Wartezeiten waren in der Spitze mit 15 Minuten zu lang.
Austrian Airlines Austrian.com	Deutsch: 069-50600598 (24/7)	++ im Header: »Kontakt«	+ Ø 2:38 1. 1:10, 2. 0:53, 3. 0:30, 4. 4:25, 5. 0:40	++ durchgehend Deutsch	++ sehr gute Beratung	- € 40 pro Person	gut 1,6	Die Österreicher zeigen Klasse. Abzüge gibt es nur in der B-Note: Telefonbücher werden zur Kasse gebeten.
British Airways Britishairways.com	Deutsch: 0421-5575758 (Mo-Fr 9-18:00, Sa 9-14:00). Notfallnummer ab 24 Std. vor Abflug: +44-191-2463933 (Englisch)	-- im Footer: »Hilfe«/»Kontakte«	- Ø 4:14 1. 4:00, 2. 3:40, 3. 1:45, 4. 7:45, 5. 4:00	Ø nach Büroschluss Englisch	+ überwiegend gute Beratung	- € 30-45 pro Person	ausreichend 3,5	Nach Büroschluss steht der Kunde im Regen. Erst ganz am Ende der Bandansage wird eine englische Notfallnummer genannt, im Internet gar nicht.
Cathay Pacific Cathaypacific.co	Deutsch: 0800-7244208 069-299571109 (8-20:00). Nach Büroschluss: +852-27473333 (24/7, keine Weiterleitung). Mail: customerservice_germany@cathaypacific.com	+ im Footer: »Kontaktieren Sie uns«	Ø 2:17 1. 1:29, 2. 6:43, 3. 1:02, 4. 1:09, 5. 1:02	+ bis 20 Uhr Deutsch	++ sehr gute Beratung	+ ohne Gebühr	gut 2,0	Bei Cathay gibt's nicht viel zu bemängeln: Eine Weiterleitung auf die englische Hotline nach Büroschluss wäre von Vorteil.
Condor Condor.com	Deutsch: 0180-6767767 (24/7)	+ im Footer: »Hilfe«/»Chatten/Telefonsupport«	++ Ø 1:03 1. 1:02, 2. 1:00, 3. 0:56, 4. 1:01, 5. 1:15	++ durchgehend Deutsch	++ sehr gute Beratung	+ ohne Gebühr	sehr gut 1,3	Vorbildlich: Condor punktet rund um die Uhr mit gut informiertem Callcenter und ist schnell an der Strippe. Der Testsieger.
Delta Air Lines Delta.com	Deutsch: 069-29993771 (9-20:00, Sa/So: 9-18:30 Uhr). Nach Büroschluss: +1-800-2414141 (24/7, Englisch, keine Weiterleitung)	+ im Footer: »Benötigen Sie Hilfe?«	Ø 1:18 1. 1:44, 2. 1:30, 3. 1:11, 4. 1:06, 5. 0:58	Ø nur tagsüber Deutsch	++ sehr gute Beratung	Ø € 20 pro Person	gut 2,2	Das Callcenter von Air France/KLM leistet für Delta gute Dienste, doch auch hier endet der Service nach Büroschluss.
Emirates Emirates.com	Deutsch: 069-945192000 (8:30-21:00). Anschließend Weiterleitung zum englischsprachigen Callcenter (24/7)	++ im Header: »Hilfe«/»Emirates kontaktieren«	+ Ø 1:22 1. 1:24, 2. 1:24, 3. 1:18, 4. 1:18, 5. 1:26	+ bis 21 Uhr Deutsch	++ sehr gute Beratung	+ ohne Gebühr	gut 1,5	Wie man es von Emirates erwartet: vorbildliche Hilfe-seite, kurze Wartezeiten, zielführende Auskünfte. Kostenlose Anrufe über Skype.

TESTSIEGER

Foto: REDPIXEL.PL/Shutterstock.com

+++ sehr gut, ++ gut, Ø befriedigend, - ausreichend, -- mangelhaft

keine Extragebühren an. Ist dies nicht der Fall, sind es etwa 3 Cent pro Minute. Bei Condor mit der Vorwahl 01806 sind es pauschal 60 Cent. Aeroflot und Cathay bieten gebührenfreie Nummern, die allerdings nicht aus dem Ausland erreichbar sind. Teurer wird es, wenn Festnetznummern aus dem Ausland, etwa vom Urlaubsort, angerufen werden. Für diesen Fall betreiben alle Airlines in den Zielstädten Büros, deren Rufnummern und Öffnungszeiten auf der jeweiligen Homepage oder auf der Flugbestätigung zu finden sind.

Chatten mit den Airline-Mitarbeitern – das wäre ein echter Zugewinn. Ryanair machte es vor, die Linienflieger unternehmen erste zaghafte Testversuche. Condor, United und Emirates bieten einen Chat an, allerdings gelang es uns im Test bei allen drei Gesellschaften nicht, einen Kontakt herzustellen.

So haben wir getestet

➤ **Auffindbarkeit (20 %):** Wer anrufen will, braucht zunächst einmal eine Telefonnummer. Die ist auf der Airline-Homepage zu finden – aber wo und vor allem, wie gut?

➤ **Erreichbarkeit (30 %)** Pro Airline wurden in der Woche nach Pfingsten fünf Anrufe getätigt, 1. werktags zu Stoßzeiten am Morgen (8–10 Uhr), 2. mittags (11–14 Uhr), 3. am frühen Abend (17–19 Uhr), 4. am Sonntag (12–14 Uhr) und 5. an einem Feiertag (Pfingstmontag 12–15 Uhr). Aus den Wartezeiten wurde der Mittelwert errechnet. Weitere Kriterien waren die Rund-um-die-Uhr-Erreichbarkeit (24/7) und die Weiterleitung außerhalb der Bürozeiten.

➤ **Sprache (10 %):** Wenn es ein Problem gibt, sollte man sich mit dem Callcenter-Mitarbeiter problemlos verständigen können. Gibt es deutschsprachige Ansprechpartner bzw. wie verständlich sind Ansage und Beratung?

➤ **Kompetenz (30 %):** Gestellt wurden gängige Fragen, u. a. nach Buchungsklassen, Sonderessen, Kinderermäßigung, Übergepäck und Zusatzkosten.

➤ **Buchen (10 %):** Online-Buchungen sind nicht jedermanns Sache, da entsteht der Wunsch nach telefonischer Buchung. Zwei Airlines boten diese Möglichkeit gar nicht, andere nur gegen Gebühr.

TEST So gut sind die Airlines telefonisch zu erreichen

AIRLINE	HOTLINE/BÜROZEITEN	BEWERTUNG					R&P-URTEIL	
		Auffinden 20 %	Erreichen 30 %	Sprache 10 %	Kompetenz 30 %	Buchen 10 %	Note	Fazit
Etihad Etihad.com	Deutsch: 030-95999805 8–19:00 (Mo–Sa). Anschließend Weiterleitung auf englischsprachigen Helpdesk	++ im Header: »Kontakt«	- Ø 4:51 1. 1:25, 2. 12:35, 3. 7:31, 4. 1:29, 5. 1:13	Ø nach Büro- schluss Englisch	Ø mal gut, mal weniger gut	+ ohne Gebühr	befriedigend 2,8	Zu lange Wartezeiten in den Spitzenzeiten. Durchschnittliche Beratungsqualität. Flugbuchungen sind ohne Gebühr möglich.
Iberia Iberia.com/de	Deutsch: 069-50073874 (9–20:00). Anschließend Weiterleitung auf 24/7-Hotline (Englisch, Spanisch)	++ im Header: »Hilfe«	+ Ø 1:30 1. 1;41, 2. 1:22, 3. 1:47, 4. 0:55, 5. 1:43	+ bis 20:00 Deutsch	++ sehr gute Beratung	- € 45 pro Person	gut 1,7	Die Spanier werden oft getadelt, aber das Callcenter funktioniert trotz einer etwas unmotiviert klingenden Ansage einwandfrei.
Lufthansa Lufthansa.com	069-86799799 (24/7) Mail: customer.relations@lufthansa.com	Ø im Footer; »Hilfe«/ »Servicecenter«	++ Ø 1,16 1. 1:02, 2. 1:02, 3. 1:25, 4. 1:26, 5. 1:23	++ rund um die Uhr Deutsch	++ sehr gute Beratung	- € 30–45 pro Person	gut 1,7	Das Lufthansa-Callcenter läuft wie ein Uhrwerk. Aber warum kann man nicht mehr kostenlos am Telefon buchen?
Qatar Airways Qatarairways.com/de	Deutsch: 069-260904400 (Mo–Fr 9–18:00). Anschließend Englisch (24/7).	+ im Footer: »Weltweite Büros«	-- Ø > 12.43 1. 1:49, 2. 21:55, 3. > 35:00, 4. 4:53, 5. 0:58	- nach Büro- schluss Englisch	++ sehr gute Beratung	- € 30 pro Person	mangelhaft*	Deutschsprachige Mitarbeiter waren morgens sehr schlecht und gegen Abend überhaupt nicht erreichbar. Das führte zur Abwertung.
Singapore Airlines Singaporeair.com	Deutsch: 069-7195200 (Mo–Fr 9–17:00). Auf Wunsch Weiterleitung zur 24/7- Hotline in Singapur.	+ Im Footer: »Kontakte«	- Ø 4:20 1. 2:15, 2. 4:20, 3. 1:05, 4. 8:50, 5. 5:14	- nach Büro- schluss Englisch	+ überwiegend gute Beratung	- US\$ 50 pro Person	befriedigend 3,0	Die telefonische Erreichbarkeit lässt zu wünschen übrig. Beim Testanruf am Morgen erst beim fünften Versuch erreichbar.
Swiss Swiss.com	Deutsch: 069-86798000 (24/7)	+ Im Footer: »Kontakt«	++ Ø 0:48 1. 1:21, 2. 0:38, 3. 0:44, 4. 0:42, 5. 0:35	++ rund um die Uhr Deutsch	+ Beratung gut bis sehr gut	- € 35 pro Person	gut 1,8	Der Ansagetext ist überarbeitungs- bedürftig. Ansonsten stehen die Schweizer rund um die Uhr auf Deutsch Rede und Antwort.
Thai Airways Thaiairways.com	Deutsch: 069-92874444 (Mo–Do 9–17:30, Fr 9–16:30) Mail: fra@thaiairways.de Nach Büroschluss: +66-2-3561111 (24/7, Englisch, keine Weiterleitung) contact@service.thaiairways.com	+ im Header: »Kontakt«	- Ø 1:37 1. 0:51, 2. 1:50, 3. 0:42, 4. 1:52, 5. 2:03	- nach Büro- schluss Englisch	++ sehr gute Beratung	-- nicht möglich	befriedigend 2,8	Gute Beratung, aber am späten Nachmittag ist niemand mehr zu sprechen. Keine Weiterleitung, kein Hinweis auf 24/7-Hotline.
Turkish Airlines Thy.de	Deutsch: 069-86799849 (24/7) Mail: sales.fra@thy.com	Ø Im Footer: »Kontaktieren Sie uns«	++ Ø 0:24 1. 0:20, 2. 0:20, 3. 0:30, 4. 0:20, 5. 0:29	++ rund um die Uhr Deutsch	+ Beratung gut bis sehr gut	- € 30 pro Person	gut 2,0	Besser war keine Airline zu erreichen: Nach durchschnittlich 24 Sekunden wurde abge- nommen. Gute Beratungsquali- tät.
United Airlines United.com/de	Deutsch: 069-50985051 (8 bis 4:00 morgens)	++ Im Header: »Kontakt«	Ø Ø 3:52 1. 2:52, 2. 4:59, 3. 2:00, 4. 7:47, 5. 1:40	+ Deutsch 18 Std. am Tag	+ Beratung gut bis sehr gut	- € 45 pro Person	gut 2,3	Nur in den frühen Morgen- stunden nicht erreichbar. Zwar nicht die schnellsten am Tele- fon, aber die Beratung stimmt.
Vietnam Airlines Vietnamairlines.com	Deutsch: 069-2972560 (Mo–Fr 9–17:30). Anschließend +84-24-38320320 (24/7); Mail: onlinesupport@ vietnamairlines.com	- Im Header: »Planen & Buchen«/»Kun- dendienst«	-- Ø 1:32 1. 0:59, 2. 4:28, 3. 0:51, 4. 0:59, 5. 0:27	- nach Büro- schluss Englisch	+ gute Beratung	-- nicht möglich	mangelhaft*	Dauerfreizeichen nach Büro- schluss. Keine Ansage, keine Weiterleitung. Leitung nach Hanoi bricht oft ab. Das verun- sichert den Kunden.

* Abwertung wegen schlechter telefonischer Erreichbarkeit