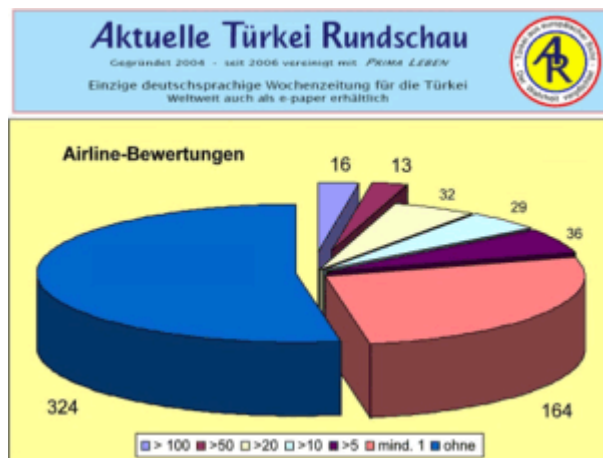


Airline-Bewertungsportale - wie groß ist ihr Nutzen?



Über 600 Fluggesellschaften werden in dem Portal namentlich aufgeführt, doch Bewertungen gibt es nur für weniger als die Hälfte der Airlines. und auch diese können in vielen Fällen nicht als repräsentativ angesehen werden, denn für ein Viertel aller Airlines lagen nur 5 oder weniger Beurteilungen vor und diese erstreckten sich über einen Zeitraum von mehr als eineinhalb Jahren.

NUR FÜR 16 AIRLINES GAB ES MEHR ALS 100 BEURTEILUNGEN

(openPR) - Antalya 13. Januar 2008 - Verbraucher wünschen sich unabhängige und objektive Informationen über Qualität und Nutzen von Produkten und Dienstleistung. Aber nicht immer stehen dafür alle Warentests zur Verfügung. Abhilfe wollen in solchen Fällen Bewertungsportale schaffen. Anders als bei einem neutralen Warentest liefern hier Verbraucher Berichte über ihre Erfahrung, zum Beispiel über einen Hotelurlaub, eine Kreuzfahrt oder den Flug mit einer Airline.

Wie aussagekräftig und wie zuverlässig sind solche Bewertungsportale? Anlass für die ATR, einmal ein solches Bewertungsportal aus dem Bereich des Flugtourismus etwas genauer unter die Lupe zu nehmen, um dessen Aussagekraft auf ihre Qualität hin zu überprüfen.

Ein Problem vieler Portale besteht darin, dass die abgegebenen Informationen häufig keinerlei Überprüfung durch die Betreiber des Bewertungsportals erfahren. Die Gefahr, dass hier falsche oder unsachliche Kritiken veröffentlicht werden, muss als nicht geringfügig eingestuft werden.

Diesmal hat sich die Redaktion der ATR einer anderen Problematik zugewandt. Dabei ging es nicht um die Qualität der Einträge, sondern vielmehr um die Frage, welche Aussagekraft solchen Bewertungen überhaupt haben können, selbst wenn man unterstellen würde, dass keine bewusst falschen Bewertungen abgegeben worden sind.

Aktuelle Türkei Rundschau

Gegründet 2004 - seit 2006 vereinigt mit Prima Leben

KÖNNEN BEWERTUNGEN ALS REPRÄSENTATIV ANGESEHEN WERDEN?

Konkret gesagt: es ging um die Zahl der abgegebenen Bewertungen und um die Frage, ob die Benotung, die häufig in den Bewertungsportalen vorgenommen wird, überhaupt als repräsentativ angesehen werden kann.

Das Ergebnis der Auswertung war mehr als ernüchternd. Über 600 Fluggesellschaften werden in dem Portal namentlich aufgeführt, doch Bewertungen gibt es nur für weniger als die Hälfte der Airlines. und auch diese können in vielen Fällen nicht als repräsentativ angesehen werden, denn für ein Viertel aller Airlines lagen nur 5 oder weniger Beurteilungen vor und diese erstreckten sich über einen Zeitraum von mehr als eineinhalb Jahren.

Dazu Jürgen P. Fuß, Chefredakteur der ATR: «Was würden Sie davon halten, wenn von 50.000 Fluggästen zwei, drei oder vielleicht auch fünf unzufrieden mit einer Fluggesellschaft waren? Würden Sie daraus wirklich schließen, dass diese Airline schlecht ist? Sicherlich nicht, zumal wenn man bedenkt, dass sich diese wenigen Personen bezogen auf die Zahl der Fluggäste in Prozent oder Promille gar nicht mehr ausdrücken lassen.»

NUR FÜR 16 AIRLINES GAB ES MEHR ALS 100 BEURTEILUNGEN

Geht man davon aus, dass mindestens 50 oder besser 100 Beurteilungen für eine Fluggesellschaft vorhanden sein sollten, um von einer relativ sicheren Datenbasis sprechen zu können, sieht die Bilanz der ATR-Untersuchung sehr schlecht aus. Denn nur für 16 von mehr als 600 Airlines gab es mehr als 100 Beurteilungen.

Ein besonders krasses Beispiel mangelnder Aussagekraft lieferte dann noch ein letzter Test: Mit 13 Bewertungen in die Topliste! In der Liste der besten Fluggesellschaften, die zwischen 1,7 und 2,1 Wertungspunkte erreicht haben, konnten nur vier Fluggesellschaften auf mehr als 100 Bewertungen durch Fluggäste bauen. Der Rest lag zum Teil deutlich darunter.

In einem Fall reichten ganze 13 Fluggasturteile aus, um eine relativ kleine thailändische Fluggesellschaft in die Spitzengruppe der Airline-Welt zu befördern!