



Bookingportaler fly

*Befolkningsundersøkelse gjennomført av Ipsos for Forbrukerrådet
Juni 2022*



Bakgrunn og formål

Denne undersøkelsen kartlegger forbrukernes erfaringer med flyreiser, og har som mål å undersøke om det er en forskjell mellom bruk av flyselskapenes egne hjemmesider, bookingportaler og reisebyråer. Undersøkelsen er gjort på bakgrunn av funn fra Forbrukerrådets Veiledningstjeneste, som denne våren har fått et betydelig antall henvendelser om fly som kanselleres. Blant forbrukerne som kontakter oss er det særlig de som har benyttet bookingportaler som opplever å få dårlig informasjon om endringer i flyvninger og kanselleringer. Sammenlignet med de fire første månedene i 2019 har antall henvendelser i 2022 knyttet til flyreiser økt med omlag 50 prosent.



Utvalg og metode

Målgruppe og utvalg

Respondentene er rekruttert i Ipsos sitt respondentpanel, som utgjør et landsrepresentativt utvalg av befolkningen over 18 år. Utvalget er hentet inn på bakgrunn av at de har bestilt en flyreise i privat sammenheng siste 12 måneder. Resultatene er vektet på kjønn, alder og bosted, slik at resultatene er representative for befolkningen.

Metode og tidsperiode feltarbeid

Datainnsamlingen ble gjennomført som web-intervjuer i juni 2022.
Antall intervju: 1 007.

Feilmarginer

Mellom $\pm 1,4$ og $\pm 3,2$ prosentpoeng ved 1 000 intervju.
Feilmarginene for tall i undergrupper er større.

Metodisk svakhet

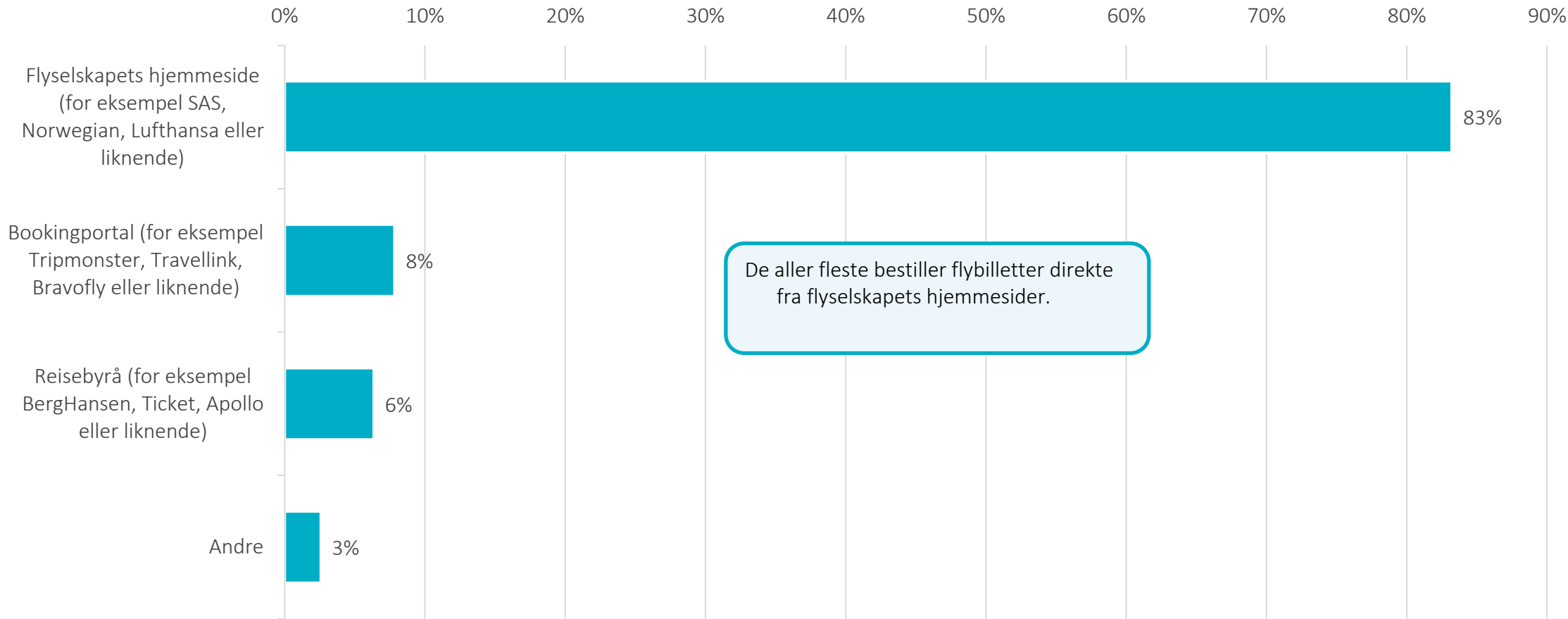
I undersøkelsen har vi spurt om flyreiser som er *bestilt det siste året*, og vi ser i etterkant at vi mister en del erfaringer fra respondenter som ikke enda har gjennomført sin reise. 31 av respondentene svarer i åpent spørsmål: «Hvordan opplevde du den siste flyreisen du bestilte? Andre negative opplevelser» at flyreisen ikke er gjennomført enda. Når vi ser at kun 8% benyttet bookingportaler for å bestille sin reise, noe som utgjør 79 respondenter, er det uheldig at vi mister erfaringer fra flere respondenter. De ulike måtene å bestille flyreiser på kan derfor ikke generaliseres statistisk.

Hovedfunn 2022



- De aller fleste bestiller flybilletter direkte fra flyselskapets hjemmesider.
- 75% av forbrukerne oppgir at reisen gikk som planlagt, sist de bestilte flyreise.
- De som brukte bookingportaler oppgir oftere å ha opplevd utfordringer med kommunikasjon med leverandøren enn resten.
- Forbrukerne som har benyttet bookingportaler er også klart dårligst fornøyd med hvordan avvik håndteres.

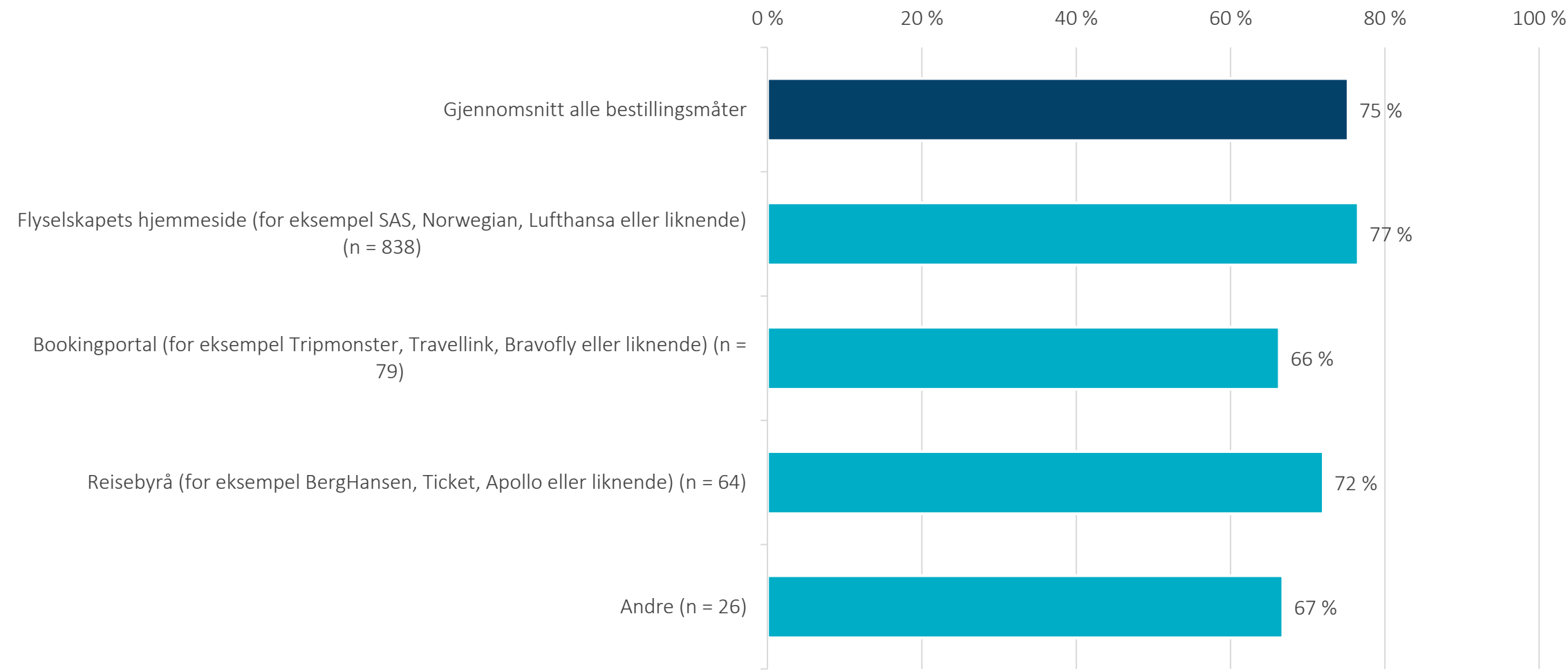
Deskriptivt: Sist du bestilte flybilletter, hvor gjorde du det?



N = 1007 (alle spurte)



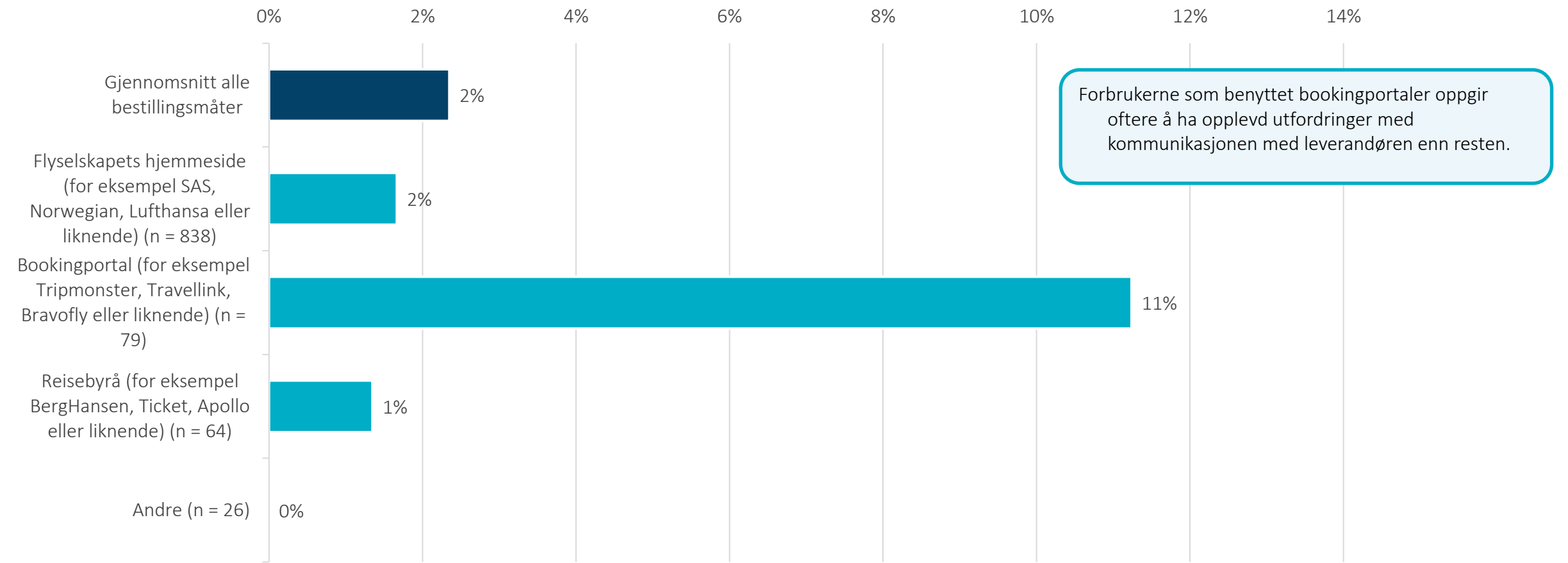
Hvordan opplevde du den siste flyreisen du bestilte? Reisen gikk som planlagt



N = 1007 (alle spurte)



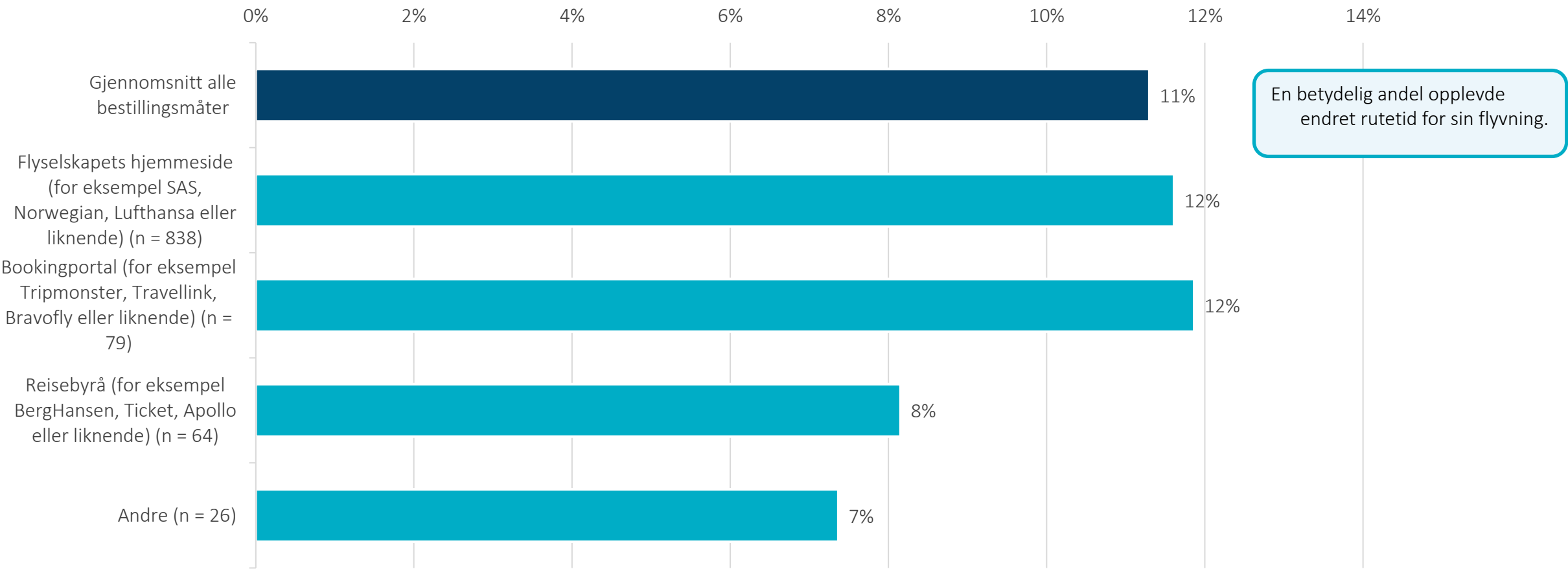
Hvordan opplevde du den siste flyreisen du bestilte? Utfordringer med kommunikasjon med selskapet der jeg bestilte flyreisen



N = 1007 (alle spurte)



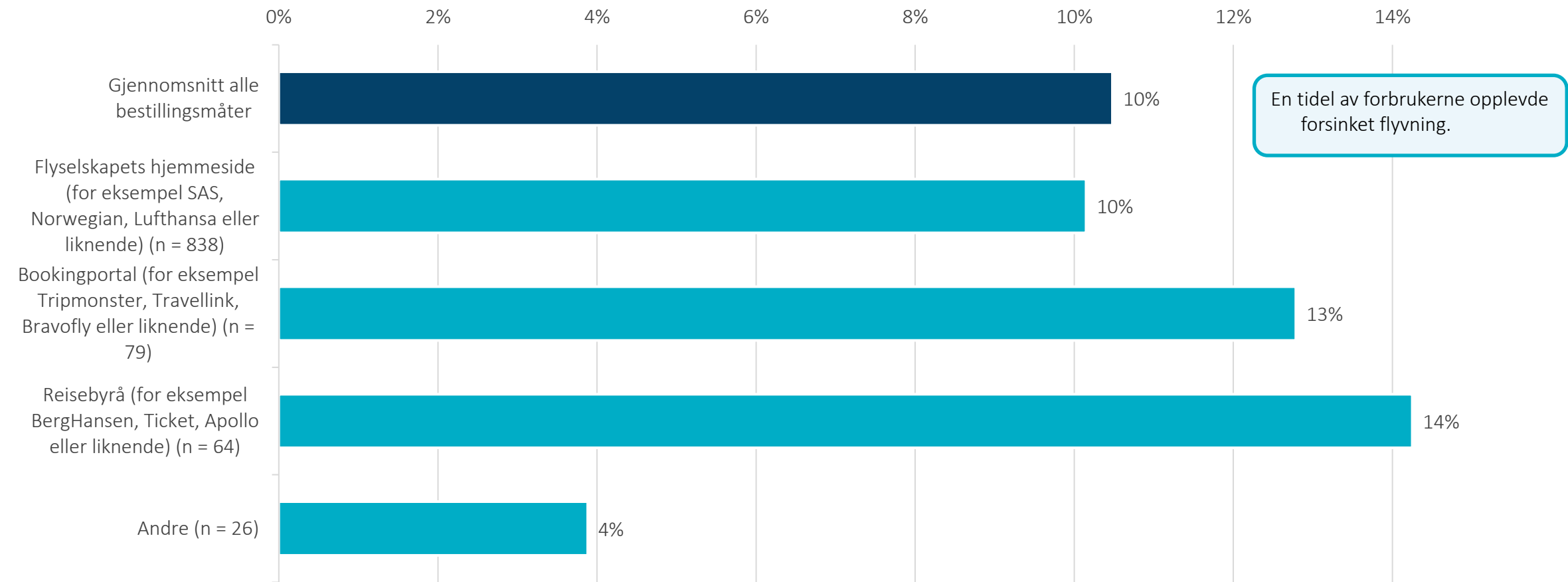
Hvordan opplevde du den siste flyreisen du bestilte? Flyvningen fikk endret rutetid



N = 1007 (alle spurte)



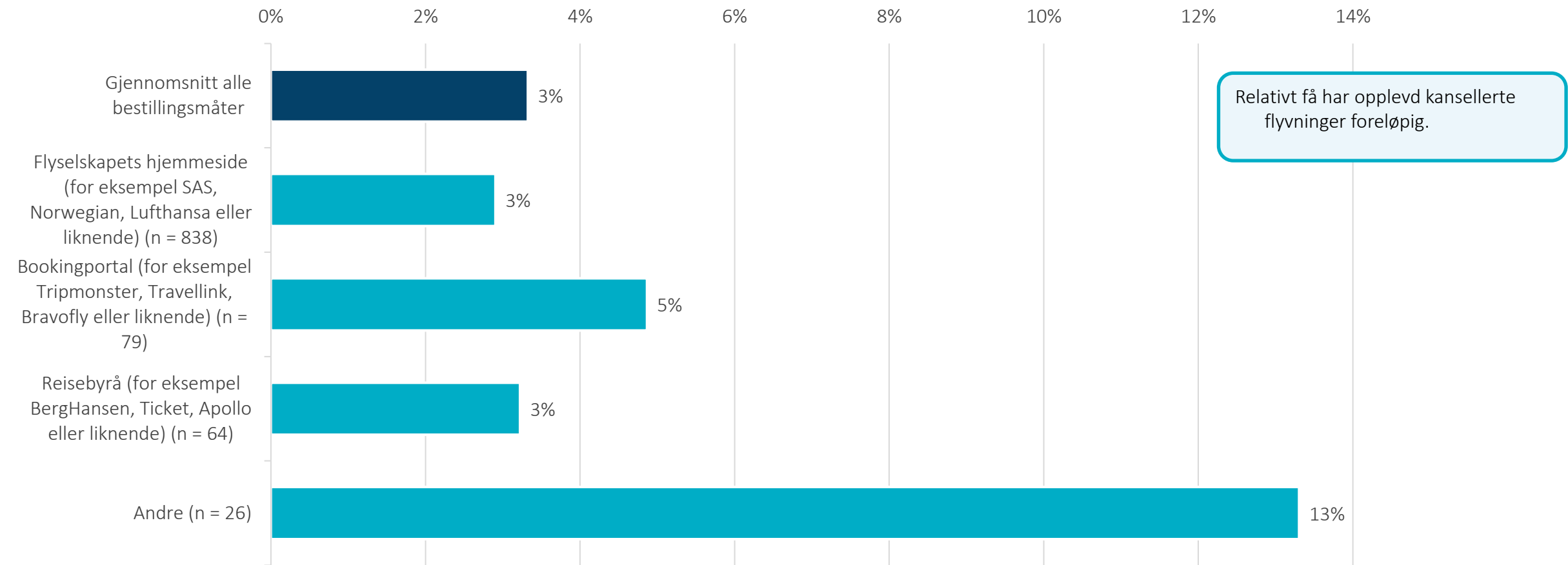
Hvordan opplevde du den siste flyreisen du bestilte? Flyvningen ble forsinket



N = 1007 (alle spurte)



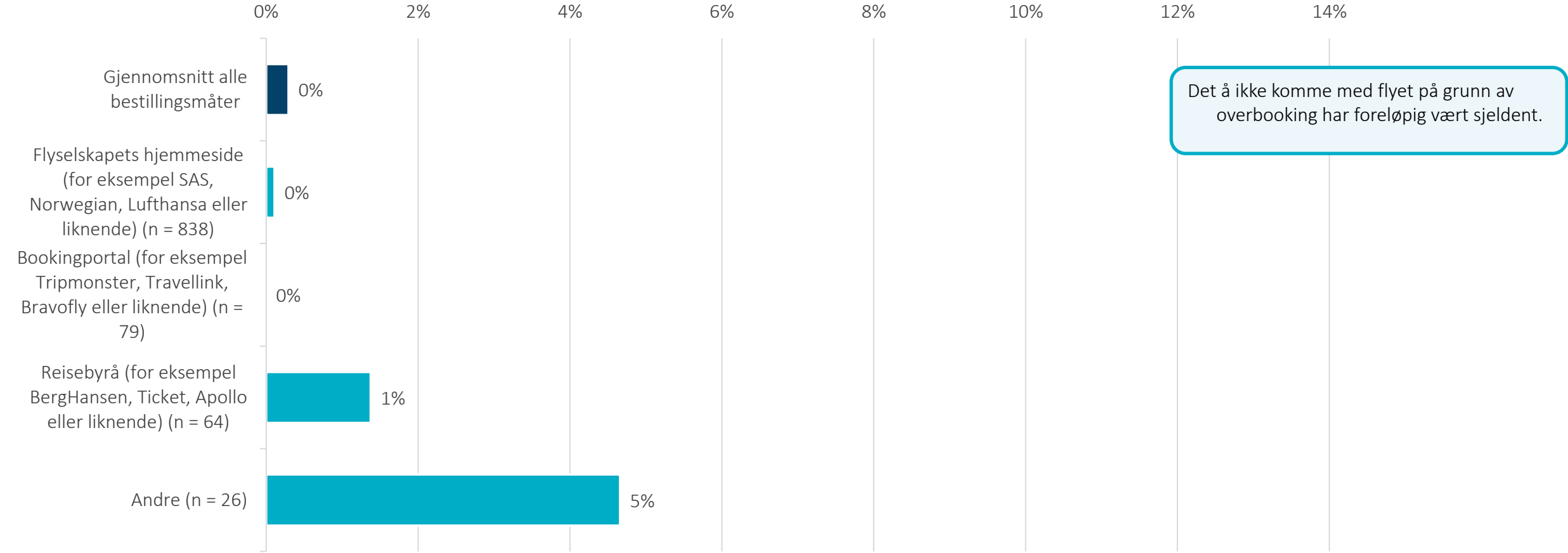
Hvordan opplevde du den siste flyreisen du bestilte? Flyvningen ble kansellert



N = 1007 (alle spurte)

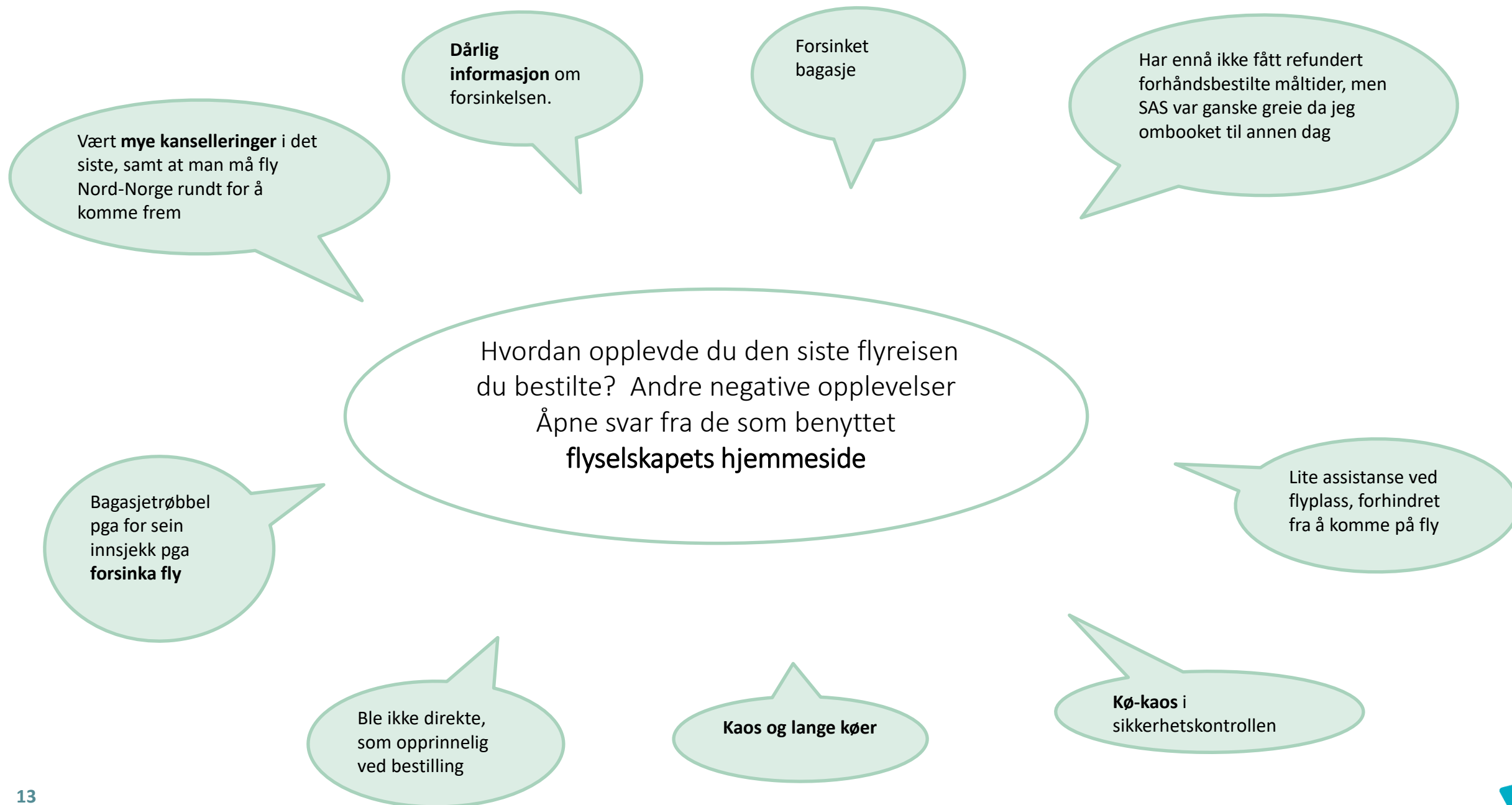


Hvordan opplevde du den siste flyreisen du bestilte? Jeg kom ikke med flyet på grunn av overbooking



N = 1007 (alle spurte)





Hvordan synes du at avviket ble håndtert av selskapet? (På en skala fra 1 = svært dårlig til 5 = svært bra)

Forbrukerne som bestilte flyreise via bookingportaler er mindre fornøyde med hvordan avvik håndteres enn resten.

■ Svært dårlig ■ Dårlig ■ Verken eller ■ Bra ■ Svært bra ■ Vet ikke

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

Flyselskapets hjemmeside (for eksempel SAS, Norwegian, Lufthansa eller liknende)
(n=214)



Bookingportal (for eksempel Tripmonster, Travellink, Bravofly eller liknende)
(n=26)



Reisebyrå (for eksempel BergHansen, Ticket, Apollo eller liknende) (n=19)



Andre (n=10)



N = 269 (de som har opplevd avvik)

Vi kan også gjøre analyser med fordeling på kjønn, alder, familiesituasjon, bosted, urbanisering, husstandsinnkomst, utdanningsnivå og antall personer i husstanden.





Sjekk forbrukerradet.no