

## AirHelp Score 2019: Die besten Airlines und Airports der Welt

- AirHelp vergleicht 72 internationale Airlines auf Basis ihrer Servicequalität, Pünktlichkeit und ihres Umgangs mit Entschädigungsforderungen sowie 132 internationale Flughäfen auf Basis ihrer Servicequalität, Pünktlichkeit sowie ihres Essens- und Einkaufsangebotes
- Deutsche Airports und Airlines schneiden vergleichsweise schlecht ab
- Der beste Flughafen und die beste Fluggesellschaft sind katarisch

**Berlin, 09. Mai 2019.** Die größten deutschen Airlines und Airports gehören nicht zu den besten der Welt. Das ist das Ergebnis des AirHelp Score 2019. Das weltweit führende Fluggasthelfer-Portal, AirHelp ([www.airhelp.com](http://www.airhelp.com)), hat 72 internationale Fluggesellschaften und 132 Flughäfen verglichen, um die besten im Bereich Kundenzufriedenheit und Pünktlichkeit zu ermitteln. Als bester deutscher Flughafen schneidet der Flughafen Hannover auf Platz 51 ab, die Lufthansa ist die beste deutsche Airline.

Der AirHelp Score für Airlines steht unter folgendem Link bereit:

<https://www.airhelp.com/de/airhelp-score/airline-ranking/?page=2019>

Der AirHelp Score für Flughäfen steht unter folgendem Link bereit:

<https://www.airhelp.com/de/airhelp-score/airport-ranking/?page=2019>

### Deutsche Airports schneiden vergleichsweise schlecht ab

Insgesamt erreicht neben dem Flughafen Hannover (Platz 51) nur der Stuttgarter Airport (Platz 54) einen Platz im oberen Mittelfeld des Airport-Rankings von AirHelp. Die anderen acht analysierten deutschen Flughäfen – darunter Hamburg, Köln/Bonn und Nürnberg – schneiden alle unterdurchschnittlich ab.

Besonders schlechte Werte erzielen die Flughäfen München (Platz 99), Frankfurt am Main (Platz 113) und Düsseldorf (Platz 118). Der Flughafen Berlin-Schönefeld zählt in den Kategorien Servicequalität sowie Essens- und Einkaufsangebot sogar jeweils zu den drei schlechtesten Airports der Welt, kann dies aber durch vergleichsweise gute Pünktlichkeitswerte ausgleichen. Die insgesamt beste Note des Rankings sichert sich der Hamad International Airport in Katar. Komplettiert wird die Top drei durch die internationalen Flughäfen Tokyos und Athens.

### Lufthansa europaweit auf Platz zehn

Die Lufthansa belegt insgesamt den 24. Rang des aktuellen AirHelp Score, landet europaweit immerhin auf Platz zehn. Den Titel "Beste Fluggesellschaft des Jahres" sichert sich wie im Jahr zuvor Qatar Airways, gefolgt von American Airlines und Aeroméxico. Als beste europäische Airline landet SAS Scandinavian Airlines auf Platz vier.

Die Lufthansa-Tochter Eurowings, die als zweite deutsche Airline in dem Ranking analysiert wurde, sichert sich mit Rang 45 einen Platz im unteren Mittelfeld des AirHelp Score 2019. Vor allem die vielen verspäteten und ausgefallenen Eurowings-Flüge während des Analysezeitraumes im gesamten letzten Jahr sind hierfür verantwortlich. So waren 2018 nur vier der 71 weiteren analysierten Fluglinien unpünktlicher als Eurowings. Insgesamt am schlechtesten schneiden die britischen Fluggesellschaften Thomas Cook und easyJet ab.

Laura Kauczynski, Unternehmenssprecherin von AirHelp Deutschland, kommentiert die Ergebnisse des AirHelp Score 2019:



*“Im internationalen Vergleich schneiden die deutschen Airlines und Airports nicht gut ab. Das liegt unter anderem daran, dass es im letzten Jahr in Deutschland so viele Flugverspätungen und -ausfälle gab wie nie zuvor. Neben den vielen Streiks bei Ryanair ist dies vor allem auf den extremen Marktkampf im Zuge der Insolvenzen von Air Berlin und Niki zurückzuführen.*

*Einige Airlines sicherten sich im Zuge dessen im großen Stil die vakant gewordenen Start- und Landerechte an Flughäfen, die sogenannten Slots, selbst wenn die nötigen Maschinen samt Besatzung zur Nutzung nicht vorhanden waren. Da aufgrund der hohen Nachfrage an Flugzeugen jedoch das Angebot an gebrauchten oder Leasing-Maschinen zu gering ist, lassen viele Fluggesellschaften lieber Flüge ausfallen und legen aufeinanderfolgende Verbindungen zusammen. Dadurch können die Airlines ihre Slots zwar halten, doch ihre Passagiere sehen sich mit Verspätungen und Flugausfällen konfrontiert und das ist so nicht tragbar.*

*Am Ende werden sich nur die Airlines durchsetzen können, die ihre Versprechen sowohl am Boden, als auch an Bord und nach dem Flug halten. Unser AirHelp Score spiegelt genau diese Werte wider und bietet daher eine optimale Möglichkeit für Konsumenten, um sich in der undurchsichtigen Flugbranche zu orientieren. Auch die Airlines und Airports können sehen, wie sie im internationalen Vergleich abschneiden.”*

### **Das ist die Untersuchungsgrundlage**

Um die besten Airports der Welt herauszufiltern, hat AirHelp 132 internationale Flughäfen auf Basis ihrer Servicequalität (20 Prozent der Bewertung), Pünktlichkeit (60 Prozent der Bewertung) sowie ihres Essens- und Einkaufsangebotes (20 Prozent der Bewertung) bewertet. Um die besten internationalen Fluggesellschaften zu bestimmen, hat AirHelp 72 internationale Airlines auf Basis ihrer Servicequalität (33,3 Prozent der Bewertung), Pünktlichkeit (33,3 Prozent der Bewertung) und ihres Umgangs mit Entschädigungsforderungen (33,3 Prozent der Bewertung) bewertet. Details zur Methodik der Analyse stehen unter dem nachfolgenden Links bereit:

Airports:

[https://static.airhelp.com/pdf/2019-airport-score/methodology\\_airhelp\\_score\\_2019\\_global\\_airport\\_rankings-de\\_de.pdf](https://static.airhelp.com/pdf/2019-airport-score/methodology_airhelp_score_2019_global_airport_rankings-de_de.pdf)

Airlines:

[https://static.airhelp.com/pdf/2019-airline-score/methodology\\_airhelp\\_score\\_2019\\_global\\_airline\\_rankings-de\\_de.pdf](https://static.airhelp.com/pdf/2019-airline-score/methodology_airhelp_score_2019_global_airline_rankings-de_de.pdf)

### **Über AirHelp**

AirHelp ist die weltweit größte Organisation für Fluggastrechte. Seit der Gründung 2013 hilft das Unternehmen Reisenden dabei, Entschädigungen für verspätete oder ausgefallene Flüge sowie im Falle einer Nichtbeförderung durchzusetzen. Zudem ergreift AirHelp juristische und politische Maßnahmen, um die Rechte von Fluggästen weltweit weiter zu stärken. Das Unternehmen hat bereits mehr als zehn Millionen Menschen geholfen, ist in 30 Ländern aktiv und beschäftigt über 600 Mitarbeiter. Mehr Informationen über AirHelp finden Sie unter: [www.airhelp.com/de/](http://www.airhelp.com/de/)

Pressekontakt: Nils Leidloff | [nils.leidloff@tonka-pr.com](mailto:nils.leidloff@tonka-pr.com) | +49.160.3624735