

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Fluggastrechte in Deutschland kaum bekannt

- **AirHelp befragt Flugreisende zur Kenntnis und Erfahrung mit ihren Fluggastrechten**
- **Nur 15 Prozent der Deutschen kennen ihre Rechte**
- **Knapp jeder vierte Deutsche fordert seine Entschädigung nicht ein**

Berlin, 25. Oktober 2019. 85 Prozent der deutschen Flugreisenden kennen ihre Passagierrechte nicht, obwohl die europäische Fluggastrechteverordnung bereits 2004 beschlossen wurde. Im Vergleich zum Vorjahr hat sich dieser Wert aber um 4 Prozentpunkte verbessert. Das ist das Ergebnis einer repräsentativen Umfrage von Europas größtem Legal Tech-Unternehmen, [AirHelp](#).

Dabei hat laut eigenen Angaben knapp jeder sechste deutsche Flugreisende (16 Prozent) in den vergangenen drei Jahren einen Flugausfall, eine Verspätung von mindestens drei Stunden oder eine Nichtbeförderung z.B. aufgrund von Überbuchung erlebt. Diese Szenarien berechtigen Passagiere unter Umständen zu einer Entschädigung in Höhe von bis zu 600 Euro pro Person.

Passagiere nehmen Rechte aufgrund fehlender Aufklärung nicht wahr

Der Umfrage zufolge fordert jedoch fast jeder vierte Passagier (23 Prozent) seine Entschädigung nicht ein. Selbst, wenn er der Meinung ist, dass ihm ein Ausgleich zustünde. Hauptursache dafür ist unter anderem, dass die Betroffenen nicht wissen, wie sie ihr Recht geltend machen. Innerhalb Europas ist das für ein Viertel aller Befragten (25 Prozent) ein Hindernis.

Das liegt unter anderem daran, dass betroffene Passagiere nicht von den Airlines über ihre Rechte informiert werden, obwohl diese gesetzlich dazu verpflichtet sind. In Deutschland wurden nur 19 Prozent der Passagiere je von einer Airline über ihre Rechte aufgeklärt. *“Dass 85 Prozent der Deutschen ihre Rechte nicht kennen, verwundert nicht. Denn kaum eine Airline informiert ihre Passagiere darüber”,* kommentiert Christian Leininger, AirHelp-Rechtsanwalt und führt fort:

“Wer von Verspätungen oder Ausfällen betroffen ist, sollte seinen Flug in jedem Fall überprüfen lassen. Bei AirHelp können betroffene Passagiere dies kostenfrei tun und erhalten bei der Durchsetzung gegen die Konzerne professionelle Unterstützung, ohne dafür ein finanzielles Risiko eingehen zu müssen. Durch unsere langjährige Erfahrung wissen wir zudem ganz genau, wie wir mit welcher Fluggesellschaft umgehen müssen, um den Forderungsprozess effizient und effektiv abzuwickeln.”

Flugprobleme: Diese Rechte haben Passagiere

Flugausfälle und -verspätungen können zu Entschädigungszahlungen in Höhe von bis zu 600 Euro pro Fluggast berechtigen. Die Höhe der Entschädigungszahlung berechnet sich aus der Länge der Flugstrecke. Der rechtmäßige Entschädigungsanspruch ist abhängig von der tatsächlichen Verspätungsdauer am Ankunftsort sowie dem Grund für den ausgefallenen oder verspäteten Flug. Betroffene Passagiere können ihren Entschädigungsanspruch rückwirkend durchsetzen, bis zu drei Jahre nach ihrem Flugtermin.

Außergewöhnliche Umstände wie Unwetter oder medizinische Notfälle können bewirken, dass die ausführende Airline von der Kompensationspflicht befreit wird.

AirHelp kooperiert mit Verbraucherschutz Deutschland

Um möglichst vielen Passagieren in Deutschland zu ihrem Recht zu verhelfen, kooperiert AirHelp seit diesem Jahr mit [Verbraucherschutz Deutschland](#). In diesem Zusammenhang wird AirHelp aufgrund seiner Kunden- und Servicefreundlichkeit vom Verbraucherschutz Deutschland empfohlen und wird sich künftig dafür einsetzen, die Rechte der Verbraucher, die sich beim Verbraucherschutz Deutschland beschweren, durchzusetzen. Fluggäste können ihren Anspruch auf eine Entschädigung unverbindlich und kostenlos auf www.airhelp.com/de prüfen.

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 16 Millionen Menschen geholfen, ist in 35 Ländern aktiv und beschäftigt über 750 Mitarbeiter. Seit 2019 kooperiert AirHelp mit Verbraucherschutz Deutschland (www.verbraucherschutz.de/airhelp) und hilft bei der Durchsetzung der Fluggastrechte von Verbrauchern, die sich an den Verbraucherschutz Deutschland gewandt haben. Mehr Informationen über AirHelp finden Sie unter: www.airhelp.com/de/

Über die Umfrage

*Soweit nicht anders angegeben, basieren alle Daten auf einer Online-Umfrage, die von der YouGov Deutschland GmbH zwischen dem 26.06.2019 und dem 03.07.2019 durchgeführt wurde. 10.429 Befragte aus Deutschland, der Niederlande, Dänemark, Schweden, Großbritannien, Frankreich, Spanien, Kanada und Brasilien nahmen insgesamt an der Umfrage teil.

Pressekontakt: Lukas von Zittwitz | lukas.v.zittwitz@tonka-pr.com | +49.30.403647.605