

## **AirHelp-Analyse zu Flugausfällen: Bei diesen Airlines bleiben am meisten Passagiere am Boden**

- **AirHelp analysiert die Flugausfälle von 20 der größten Airlines in Deutschland**
- **Mehr als eine halbe Million Passagiere waren 2019 von Lufthansa-Ausfällen betroffen**
- **SunExpress verzeichnet gemessen am Gesamtflogaufkommen die meisten Ausfälle**

**Berlin, 30. Dezember 2019.** Im Schnitt sind mehr als 4.000 Fluggäste in Deutschland jeden Tag von Flugausfällen betroffen. Doch bei welchen Airlines bleiben eigentlich am meisten Fluggäste am Boden? Dieser Frage ist Europas größtes Legal Tech-Unternehmen, [AirHelp](#), auf den Grund gegangen. Dafür hat das Fluggasthelfer-Portal sämtliche Flugausfälle von 20 der größten Airlines in Deutschland zwischen dem 1. Januar 2019 und dem 31. Oktober 2019 analysiert.

Demnach erlebten mehr als eine Million Passagiere während des Analysezeitraumes einen Flugausfall. Allein bei Deutschlands größter Fluggesellschaft – der Lufthansa – waren in diesem Jahr bereits rund 528.300 Personen von Flugausfällen betroffen. Das ist der Höchstwert der Analyse. Auch bei Eurowings blieben 2019 vergleichsweise viele Passagiere am Boden: 263.200 waren es insgesamt. SunExpress landet mit 62.200 von Flugausfällen betroffenen Passagieren auf dem dritten Platz dieser Statistik.

### **Diese Airlines verzeichnen die schlechtesten Flugausfall-Quoten**

SunExpress verzeichnet im Schnitt auch die meisten Flugausfälle pro geplantem Flug: Rund 3,4 Prozent aller angesetzten Flüge hoben 2019 nicht ab. Swiss landet in dieser Statistik auf dem zweiten Platz (2,8 Prozent), bei der skandinavischen Airline SAS fallen anteilig die drittmeisten Flüge aus (2,4 Prozent).

### **Diese Airlines lassen am wenigsten Passagiere hängen**

Mit Pegasus Airlines beweist eine Fluggesellschaft hingegen, dass ein Flugbetrieb auch ohne Ausfälle möglich ist: Bislang gab es 2019 noch keinen einzigen Flugausfall bei der türkischen Airline. Bei Finnair, Wizz Air, TAP Portugal und TUIfly waren in diesem Jahr jeweils weniger als 5.000 Passagiere von einer Flugannullierung betroffen. Das liegt aber nicht nur am vergleichsweise geringen Flugaufkommen dieser Airlines, denn bei jeder dieser Fluggesellschaften fielen insgesamt nur weniger als 1 Prozent aller geplanten Flüge aus.

Dirk Busse, Marketingleiter von AirHelp, erklärt die Rechtslage bei Flugausfällen:

*“Mehr als 1,2 Millionen Fluggäste in Deutschland waren 2019 bereits von einem Flugausfall betroffen und gerade im Winter wird es wohl auch in diesem Jahr wieder zu einigen weiteren Annullierungen in ganz Deutschland kommen.*

*Ein gestrichener Flug ist immer unangenehm und kann schnell die ganze Reise zerstören – vor allem, wenn die betroffenen Passagiere erst spät über den Flugausfall informiert werden und keine richtige Möglichkeit haben, ihre Reise neu zu planen. Deshalb schützen die europäischen Fluggastrechte*



*Passagiere bei Flugausfällen: Wer weniger als 14 Tage vor dem ursprünglich geplanten Abflugtermin über die Annullierung des Fluges informiert wird, hat unter Umständen Anspruch auf eine Entschädigung in Höhe von bis zu 600 Euro pro Person.*

*Bei Verspätungen von über zwei Stunden und einer betroffenen Flugstrecke von über 1.500 Kilometern muss die ausführende Airline den Passagieren am Flughafen außerdem Mahlzeiten und Getränke bereitstellen und ihnen die Möglichkeit bieten, zwei Telefonate zu führen oder auch zwei Telefaxe oder E-Mails zu versenden. Bei Bedarf müssen die Airlines auch eine Unterkunft bereitstellen und die Beförderung dorthin ermöglichen. Wir von AirHelp raten, diese Versorgungsleistung bei der Fluggesellschaft einzufordern und unterstützen Passagiere seit mehr als sechs Jahren erfolgreich dabei, ihre Rechte risikofrei durchzusetzen. Dafür ziehen wir notfalls auch vor Gericht.“*

### **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](http://www.airhelp.com/de) prüfen.

### **Sämtliche Ergebnisse der Analyse stehen nachfolgend zur Verfügung:**

<b>Rang</b>	<b>Airline</b>	<b>Anteil ausgefallener Flüge (in Prozent)</b>	<b>Anzahl betroffener Passagiere</b>
1	Lufthansa	1,8	528.300
2	Eurowings	1,9	263.200
3	SunExpress	3,4	62.200
4	Swiss	2,8	43.500
5	easyJet	0,6	30.500
6	British Airways	2,1	29.800
7	Austrian Airlines	1,7	24.800

8	SAS Scandinavian Airlines	2,4	24.400
9	KLM-Royal Dutch Airlines	1,9	22.500
10	Ryanair	0,3	21.400
11	Air France	1,1	10.000
12	LOT - Polish Airlines	1,5	7.000
13	Turkish Airlines	0,3	6.000
14	Aeroflot Russian Airlines	0,6	5.700
15	United Airlines	0,7	5.200
16	TUIfly	0,3	4.300
17	TAP Portugal	0,9	4.100
18	Wizz Air	0,2	3.500
19	Finnair	0,4	1.600
20	Pegasus Airlines	0,0	0

Tabelle 1: Flugausfälle bei 20 der größten Airlines in Deutschland (Zeitraum: 1. Januar 2019-31. Oktober 2019)

#### 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](http://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/](http://www.airhelp.com/de/)

Pressekontakt: Nils Leidloff | [nils.leidloff@tonka-pr.com](mailto:nils.leidloff@tonka-pr.com) | +49.30.403647.607