

## **AirHelp Score 2022: Das sind die besten Airlines der Welt**

- **Das Fluggastrechteportal AirHelp vergleicht im Rahmen des AirHelp Scores 65 internationale Airlines**
- **Qatar Airways gewinnt das Ranking das achte Mal in Folge**
- **Die deutsche Fluggesellschaft Eurowings landet im internationalen Vergleich auf dem sechsten Platz**

**Berlin, 13. Dezember 2022** – Eurowings zählt zu den besten zehn Airlines der Welt. Das ist das Ergebnis des AirHelp Scores 2022. AirHelp ([www.AirHelp.com](http://www.AirHelp.com)), die weltweit größte Organisation für Fluggastrechte, hat dafür 65 Flughäfen nach Faktoren wie Kundenzufriedenheit, Pünktlichkeit und Umgang mit Entschädigungsforderungen analysiert. Trotz des Ergebnisses schneiden deutsche und europäische Airlines im Durchschnitt jedoch schlecht ab.

### **Seriensieger Qatar Airways erzielt im internationalen Vergleich die besten Ergebnisse**

Mit 8,1 von zehn möglichen Punkten ist eine Airline aus Katar Sieger des AirHelp Scores 2022. Qatar Airways gewinnt zum achten Mal in Folge. Vor allem mit Blick auf Kundenzufriedenheit konnte die Airline punkten. Auf Platz zwei des Rankings folgt die amerikanische Fluggesellschaft United Airlines mit 8,07 Punkten.

Zwischen den Bestplatzierten herrscht ein Kopf-an-Kopf-Rennen: Mit 8,02 Punkten nimmt die australische Fluggesellschaft Qantas den dritten Platz ein. Platz vier und fünf belegen Etihad Airways (7,98 Punkte) und die chilenische Luftfahrtgesellschaft LATAM Airlines (7,95 Punkte).

### **China Eastern Airlines weist die niedrigste Punktzahl der Analyse auf**

Auf dem letzten Rang des internationalen Vergleichs befindet sich die China Eastern Airlines mit 4,69 Punkten. Vor allem bei Entschädigungsansprüchen sind starke Nerven gefordert: Die Fluggesellschaft wurde in der Kategorie mit 0,4 Punkten bewertet. Auf Platz zwei der schlechtesten Airlines ist die irische Fluggesellschaft Ryanair (4,77 Punkte), gefolgt von der französischen Airline Air Antilles (5,01 Punkte).

Aber auch die aus der Türkei stammende Airline Pegasus (5,14 Punkte) und die amerikanische Gesellschaft Spirit (5,53 Punkte) weisen einen besonders niedrigen Score auf. Pegasus Airlines erhält mit Blick auf Entschädigungsforderungen die schlechteste Bewertung des gesamten Rankings – nur 0,36 Punkte wurden hier erzielt.

### **Eurowings belegt den sechsten Platz und liegt unter den europäischen Airlines weit vorne**

Eurowings, eine Tochtergesellschaft der deutschen Lufthansa, zählt nicht nur zu den bestbewerteten Airlines in diesem Jahr, sondern kann auch die größte Verbesserung vorweisen: Mit einem Score von 7,92 Punkten katapultiert sich Eurowings von Platz 45 (2019) auf den sechsten Platz. Mit diesen Ergebnissen liegt die Airline europaweit auf dem ersten Platz. Auch beim Umgang mit Entschädigungsforderungen schneidet Eurowings am besten ab. Zu weiteren europäischen

Top-Airlines gehören außerdem Austrian Airlines (7,67) und KLM Royal Dutch Airlines (7,31). Diese belegen im internationalen Ranking den zehnten beziehungsweise den 20. Platz.

Insgesamt sieht die Bilanz der deutschen Fluggesellschaften im internationalen Vergleich schlecht aus: Die deutsch-türkische Fluggesellschaft SunExpress nimmt in der Analyse den 40. Platz (6,51 Punkte), Condor den 43. Platz ein (6,47 Punkte). Besonders die Lufthansa, die in Deutschland unter den analysierten Airlines am häufigsten verkehrt, weist eine niedrige Punktzahl auf – mit 5,93 Punkten liegt sie weltweit auf Rang 53.

### **Europäische Fluggesellschaften sind im Durchschnitt am schlechtesten**

Obwohl Eurowings und Austrian Airlines in den Top 10 der Airlines aufgeführt sind, schneidet Europa im kontinentalen Vergleich am schlechtesten ab. Durchschnittlich konnten europäische Airlines lediglich 6,65 Punkte erreichen. Das beste Ergebnis erzielte Ozeanien mit 8,02 Punkten, allerdings ist in der Analyse nur eine australische Fluggesellschaft vertreten.

Tomasz Pawliszyn, CEO von AirHelp, kommentiert den Score: *„In unserer Analyse konnten deutsche und europäische Airlines insgesamt keine guten Ergebnisse erzielen. Dies ist besonders dem Umgang mit Entschädigungsforderungen geschuldet. Mit unserem AirHelp Score versuchen wir, unsere Sammlung von weltweiten Flugdaten den Urlauber:innen und Reisenden näherzubringen. Fluggesellschaften und Airports wiederum können den Vergleich nutzen, um sich weiterzuentwickeln. Als Unternehmen für Flugentschädigungen verfolgen wir nicht nur das Ziel, Fluggäste über Rechte aufzuklären, sondern auch ein zufriedenstellendes Flugerlebnis zu kreieren.“*

### **Über den AirHelp Score**

Der AirHelp Score ist eine Rangliste der besten und schlechtesten Fluggesellschaften und Flughäfen der Welt. AirHelp veröffentlicht den AirHelp Score seit 2015 (mit einer Unterbrechung während der Pandemie), um Fluggästen eine bessere Planung ihrer Flüge zu ermöglichen. Mit dem Score können Fluggäste anhand von Daten sehen, welche Behandlung sie von Fluggesellschaften und Flughäfen erwarten können. Zur Berechnung des AirHelp Scores werden mehrere Datenquellen und Faktoren kombiniert, um den Fluggästen ein umfassendes Bild von der Leistung einer Fluggesellschaft oder eines Flughafens zu vermitteln. Die Bewertung der Fluggesellschaften basiert auf den drei Faktoren Pünktlichkeit, Kundenmeinungen und Bearbeitung von Beschwerden. Diese werden zu gleichen Teilen gewichtet. Die Bewertung der Flughäfen basiert ebenfalls auf drei Faktoren: Pünktlichkeit, Kundenmeinungen sowie Essen und Geschäfte. Dabei ist Pünktlichkeit mit 60 Prozent der größte Faktor. Zur Ermittlung des Ergebnisses wurden Daten aus dem Zeitraum vom 1. Januar bis zum 31. Oktober ausgewertet und die Fluggäste nach ihren zuletzt genutzten Fluggesellschaften und Flughäfen befragt.

### **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 und ist weltweit tätig. 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/)

### **Pressekontakte**

Pia Senkel | [pia.senkel@tonka-pr.com](mailto:pia.senkel@tonka-pr.com) | +49(0)173.370.2649

Ansel Glenewinkel-Meyer | [ansel.glenewinkel-meyer@tonka-pr.com](mailto:ansel.glenewinkel-meyer@tonka-pr.com) | +49(0)172.634.6128