

## **Google-Analyse: Diese Airlines werden am häufigsten zusammen mit Fluggastrechten gesucht**

- **AirHelp, die weltweit größte Organisation für Fluggastrechte, untersucht die monatlichen Google-Suchanfragen in Deutschland**
- **Am häufigsten wird nach Fluggastrechten im Zusammenhang mit Lufthansa, Eurowings und Condor gesucht**
- **Im Vergleich zu 2019 sind die Anfragen bei mehr als der Hälfte der Airlines gestiegen**

**Berlin, 09. Mai 2023** – Streiks, Systemausfälle und verloren gegangenes Gepäck: Passagiere sind immer häufiger Problemen und Chaos im Flugbetrieb ausgesetzt. Oftmals werden Reisende jedoch durch Fluggastrechte geschützt. Bei der Internet-Recherche für Entschädigungen stechen vor allem die Airlines Lufthansa, Eurowings und Condor hervor. Das hat AirHelp ([www.Airhelp.com](http://www.Airhelp.com)), die weltweit größte Organisation für Fluggastrechte, in einer aktuellen Analyse herausgefunden. Dafür wurden die durchschnittlichen Google-Suchanfragen im Monat für 27 europäische Airlines in Deutschland untersucht.

### **Die Lufthansa ist für Suchanfragen im Jahr 2022 trauriger Spitzenreiter des Vergleichs**

Im vergangenen Jahr zählte die Lufthansa zu den Fluggesellschaften mit den meisten verspäteten Passagieren. Dieses Ergebnis spiegelt sich auch bei der Google-Suche wider: 1.320 durchschnittliche Suchanfragen pro Monat gingen in Verbindung mit den Begriffen „Fluggastrechte“ und „Entschädigung“ ein. Aber auch Eurowings-Passagiere informierten sich dazu verhältnismäßig oft – 1.210 Mal pro Monat. Mit großem Abstand folgt schließlich die Airline Condor, sie nimmt den dritten Platz des Vergleichs ein. Hier erkundigten sich Passagiere monatlich 430 Mal über ihre Rechte und eventuelle Entschädigungen.

Die KLM Royal Dutch Airlines belegt in der Untersuchung mit 300 monatlichen Suchanfragen den vierten Platz, gefolgt von der britischen Fluggesellschaft EasyJet (200). Anders sieht es hingegen bei den Fluggesellschaften Pegasus Airlines, Aegean und Air Serbia aus: Bei der Suche nach Ausgleichszahlungen tauchten diese durchschnittlich zehnmal im Monat in Ergebnissen der Suchmaschine auf. Bei sieben weiteren Airlines konnten für die Begriffe keine Treffer erzielt werden.

### **Lufthansa, Eurowings und Condor seit 2019 unter den Top-3**

Wirft man einen Blick auf das Corona-Vorjahr 2019, zeichnet sich ein klares Bild: Das Suchvolumen für Fluggastrechte ist für mehr als die Hälfte der Fluggesellschaften (circa 52 Prozent) gestiegen. Lediglich im Zusammenhang mit drei Airlines ist die Zahl gesunken, darunter Eurowings: 2019 belegte die Airline mit satten 1.860 Suchanfragen pro Monat den ersten Platz, im Vergleich zu 2022 ist das Volumen also um fast 35 Prozent gesunken. Lufthansa, Eurowings und Condor nehmen in allen vier Jahren die ersten drei Platzierungen ein.

Den größten Anstieg an Suchen verzeichnet die ungarische Fluggesellschaft Wizz Air. Hier stieg die Zahl von 30 auf 110 – also um fast 267 Prozent. Aber auch Passagiere der türkischen Corendon

Airline waren 2019 deutlich weniger Flugproblemen ausgesetzt. Die monatlichen Suchanfragen erhöhten sich von 20 auf 70 (250 Prozent), gefolgt von der KLM mit einem Anstieg von 140 auf 300 (114 Prozent).

*Tomasz Pawliszyn, Geschäftsführer von AirHelp, kommentiert: „Die Corona-Krise und der Fachkräftemangel haben maßgeblich zu der chaotischen Situation an den Flughäfen beigetragen. Aber auch Streiks und Proteste sorgen immer häufiger für Probleme im Flugverkehr. Unsere Analyse hat gezeigt, dass das Interesse von Fluggästen an ihren Rechten seit 2019 steigt. Die Suchanfragen zu Entschädigungen erreichten im Juli 2022 in den letzten vier Jahren ihren Höhepunkt. Dennoch gibt es noch viele Passagiere, die keinen Gebrauch von ihrem Recht machen – Ausfälle und Verspätungen können zu Entschädigungszahlungen in Höhe von bis zu 600 Euro pro Fluggast berechtigen.“*

#### **Über die Untersuchung**

Für die Untersuchung wurden die größten 27 europäischen Airlines über Google-Ads im Zeitraum von Februar 2019 bis Dezember 2022 untersucht. Dafür wurden die jeweiligen Airlines in Kombination mit den Begriffen „Fluggastrechte“ und „Entschädigung“ über den Keyword-Plan gesucht. Bei den Werten handelt es sich um die durchschnittlichen monatlichen Suchanfragen.

#### **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