

\*English version below\*

PRESSEMITTEILUNG

## **AirHelp Score 2023: Das sind die besten Flughäfen Europas**

- **AirHelp veröffentlicht den diesjährigen AirHelp Score, in dem Flughäfen und Airlines auf der ganzen Welt bewertet werden**
- **Wie im vergangenen Jahr befindet sich der beste Flughafen Europas in Spanien**
- **Der Dortmunder Airport landet im europäischen Vergleich auf dem fünften Platz, weltweit belegt er Platz 41**

**Berlin, 05. Dezember 2023** – AirHelp ([www.airhelp.de](http://www.airhelp.de)), die weltweit größte Organisation für Fluggastrechte, hat im Rahmen des AirHelp Scores weltweit 194 Flughäfen untersucht – 104 davon in Europa. In die Top 50 des Gesamtrankings schaffen es nur zehn europäische Flughäfen. Der Bilbao Airport kann sich in diesem Jahr zumindest unter den europäischen Flugplätzen den ersten Platz sichern. Im Vergleich zum letzten Jahr haben sich deutsche Flughäfen um 0,32 Punkte verbessert.

### **Der Bilbao Airport in Spanien erreicht eine stolze Punktzahl von 8,04 Punkten**

Flughäfen auf der ganzen Welt wurden für den AirHelp Score in den Kategorien Pünktlichkeit, Kundenmeinungen sowie Essen und Geschäften bewertet. Der diesjährige Gewinner des AirHelp Scores 2023 ist in Europa der spanische Bilbao Airport mit 8,04 von zehn möglichen Punkten. Im weltweiten Vergleich landet dieser auf Platz 21. Auch so mancher Flughafen in Finnland und Polen kann 2023 mit seiner Bewertung glänzen. Der Helsinki Vantaa Airport nimmt mit 8,01 Punkten Platz 26 ein und ist damit der zweitbeste Flughafen in Europa. Der Gdańsk Lech Wałęsa Airport im benachbarten Polen folgt knapp dahinter auf Platz drei – im weltweiten Vergleich rangiert dieser auf Rang 28.

### **Das sind Europas pünktlichste Flughäfen**

Wenn es um die Pünktlichkeit der Flughäfen geht, liegt der Bodo Airport in Norwegen mit einem Score von 8,2 Punkten vorn. Auf Platz zwei der pünktlichsten europäischen Flughäfen landen vier weitere Airports. Dazu gehören der Trondheim Airport und der Bergen Flesland Airport, die sich beide in Norwegen befinden. Auch der erstplatzierte Bilbao Airport sowie der Stuttgarter Flughafen nehmen mit 8,1 Punkten den zweiten Platz ein. Neben dem Helsinki Vantaa Airport und dem Flughafen in Danzig können auch die deutschen Flughäfen Düsseldorf und Dortmund mit ihrer Pünktlichkeit punkten, sie landen mit einem Score von acht Punkten auf Platz drei in der Kategorie.

### **Malta internationaler Airport schneidet im weltweiten Vergleich am schlechtesten ab**

Der Flugplatz in Malta erreicht nicht nur in Europa die niedrigste Punktzahl, sondern auch weltweit. Nur 6,39 Punkte wurden im Durchschnitt in den drei Kategorien vergeben. Im Gesamtvergleich liegt er damit auf Platz 193. Auf Platz zwei des Negativ-Rankings ist der London Gatwick Airport mit 6,43 Punkten – Rang 192 im Gesamtvergleich. Zudem ist der Flughafen mit 5,5 Punkten der unpünktlichste Flughafen Europas. Der Lisbon Humberto Delgado Airport schneidet bei der

Gesamtbewertung nur minimal besser ab: Hier liegt der Score bei 6,48 Punkten, Platz 191 im weltweiten Ranking.

### **Flughäfen in Deutschland holen im AirHelp Score auf**

Insgesamt wurden in diesem Jahr zehn deutsche Airports bewertet, wobei sich diese im Vergleich zu 2022 im Durchschnitt um 0,32 Punkte verbessern konnten. In der Liste der zehn besten europäischen Flughäfen ist Deutschland ganze dreimal vertreten. Vor allem Dortmund legt in diesem Jahr eine Glanzleistung ab: Der Flughafen sichert sich mit einer Punktzahl von 7,89 Punkten Platz 41. Damit liegt er im europäischen Vergleich auf Platz fünf. Die Flughäfen in Stuttgart (Platz 44) und Düsseldorf (Platz 46) folgen mit einem Score von 7,88 bzw. 7,85. Sie nehmen in Europa den sechsten und siebten Platz der besten Flugplätze ein.

Anders sieht es in Frankfurt am Main, Berlin und Hannover aus: Der Flughafen in der Mainmetropole kann nur 6,86 Punkte vorweisen. Im vergangenen Jahr waren es noch 7,07 Punkte. Weltweit belegt er damit Platz 20 der schlechtesten Flughäfen. Der BER (7,36 Punkte) und der Flughafen in Hannover (7,38 Punkte) landen im europäischen Vergleich auf Platz 45 und 43 und liegen damit etwas über dem europaweiten Durchschnitt von 7,32 Punkten.

### **Der Flughafen in Zürich überzeugt mit dem besten Angebot an Restaurants**

In der Kategorie Restaurants und Geschäfte führt der Airport in Zürich die Untersuchung an: Hier wurden 8,5 von zehn möglichen Punkten vergeben. Auch mit dem Essensangebot am Londoner City Airport sowie am Kastrup Airport in Kopenhagen sind Passagiere mehr als zufrieden (8,3 Punkte). Auf Platz drei folgen mit 8,2 Punkten der Istanbul Havalimani Airport, Istanbul Sabiha Gokcen International Airport, der Flughafen London Gatwick sowie der Hamburger Airport.

*„Wir bei AirHelp möchten Fluggäste über ihre Rechte aufklären und sie dabei unterstützen, diese bei Flugproblemen durchzusetzen. Das Flugerlebnis hängt von vielen Faktoren ab – sei es die Pünktlichkeit, der Service von Fluggesellschaften oder auch das Angebot an Essen. Wir verfolgen das Ziel, dass Passagiere mit einem guten Gefühl ihre Reise antreten können. Durch unsere präzisen und umfangreichen Sammlungen von Flugdaten weltweit möchten wir Passagiere aber vor allem informieren und Unternehmen aufzeigen, in welchen Bereichen es noch Verbesserungspotenzial gibt“, kommentiert Tomasz Pawliszyn, CEO von AirHelp.*

### **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 Score 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

PRESS RELEASE

## AirHelp Score 2023: These are the best airports in Europe

- **AirHelp publishes this year's AirHelp Score, ranking airports and airlines around the world**
- **Like last year, the best airport in Europe is located in Spain**
- **Dortmund Airport ranks fifth in Europe and 41st in the world**

**Berlin, XX December 2023** – AirHelp ([www.airhelp.de](http://www.airhelp.de)), the world's largest air passenger rights organization, has examined 194 airports worldwide as part of the AirHelp Score – 104 of them in Europe. Only ten European airports made it into the top 50 of the overall ranking. This year, Bilbao Airport has at least secured first place among European airports. Compared to last year, German airports have improved by 0.32 points.

### **Bilbao Airport in Spain achieved an impressive score of 8.04 points**

Airports around the world were assessed for the AirHelp Score in the categories of punctuality, customer opinions, food and stores. This year's winner of the AirHelp Score 2023 in Europe is Bilbao Airport in Spain with 8.04 out of ten possible points. In a global comparison, it is in 21st place. Some airports in Finland and Poland also shine with their scores in 2023. Helsinki Vantaa Airport ranks 26th with 8.01 points, making it the second-best airport in Europe. Gdańsk Lech Wałęsa Airport in neighboring Poland follows close behind in third place - in a global comparison, it ranks 28th.

### **These are Europe's most punctual airports**

When it comes to the punctuality of airports, Bodo Airport in Norway is in first place with a score of 8.2 points. Four other airports ranked second among the most punctual European airports. These include Trondheim Airport and Bergen Flesland Airport, both of which are located in Norway. First-placed Bilbao Airport and Stuttgart Airport also took second place with 8.1 points. In addition to Helsinki Vantaa Airport and Gdansk Airport, the German airports in Düsseldorf and Dortmund also scored highly in terms of punctuality, coming third in the category with a score of eight points.

### **Malta International Airport scores worst in global comparison**

The airport in Malta not only achieved the lowest score in Europe, but also worldwide. Only 6.39 points were awarded on average in the three categories. This puts it in 193rd place in the overall

comparison, while London Gatwick Airport is in second place in the negative ranking with 6.43 points - 192nd place overall. The airport is also the most unpunctual airport in Europe with 5.5 points. Lisbon Humberto Delgado Airport performs only slightly better in the overall evaluation: here the score is 6.48 points, 191st place in the global ranking.

### **Airports in Germany catch up in the AirHelp score**

A total of ten German airports were assessed this year, with an average improvement of 0.32 points compared to 2022. Germany is represented three times in the list of the ten best European airports. Dortmund in particular put in a brilliant performance this year: The airport secures 41st place with a score of 7.89 points, putting it in fifth place in a European comparison. The airports in Stuttgart (44th place) and Düsseldorf (46th place) follow with a score of 7.88 and 7.85. They are the sixth and seventh-best airports in Europe.

The situation is different in Frankfurt am Main, Berlin, and Hanover: The airport in the Main metropolis can only boast a score of 6.86. Last year, it still scored 7.07 points. This puts it in 20th place among the world's worst airports. BER (7.36 points) and Hanover Airport (7.38 points) are ranked 45th and 43rd in Europe, slightly above the European average of 7.32 points.

### **Zurich Airport impresses with the best range of restaurants**

Zurich Airport topped the survey in the restaurants and stores category: 8.5 out of a possible ten points were awarded here. Passengers are also more than satisfied with the food on offer at London City Airport and Kastrup Airport in Copenhagen (8.3 points). Istanbul Havalimani Airport, Istanbul Sabiha Gokcen International Airport, London Gatwick Airport and Hamburg Airport followed in third place with 8.2 points.

*„At AirHelp, we want to inform passengers about their rights and support them in asserting them in the event of flight problems. The flight experience depends on many factors – be it punctuality, airline service or the food on offer. We aim to ensure that passengers can start their journey with a good feeling. Through our precise and comprehensive collection of flight data worldwide, we want to inform passengers and show companies where there is still room for improvement“, comments Tomasz Pawliszyn, CEO of AirHelp.*

### **About the AirHelp Score**

The AirHelp Score is a ranking of the best and worst airlines and airports in the world. AirHelp has been publishing the AirHelp Score since 2015 (with an interruption during the pandemic) to help passengers better plan their flights. With the score, passengers can use data to see what treatment they can expect from airlines and airports. To calculate the AirHelp Score, multiple data sources and factors are combined to give passengers a comprehensive picture of an airline or airport's performance. The rating of the airlines is based on three factors: punctuality, customer opinions and complaint handling. These are weighted equally. The rating of airports is also based on three factors: punctuality, customer opinions and food and stores. Punctuality is the biggest factor with 60 percent. To determine the result, data from the period from January 1 to October 31 was evaluated and passengers were asked about their most recently used airlines and airports.