



PRESSEMITTEILUNG

Studie: Nur jeder zehnte Deutsche kennt seine Fluggastrechte

- **AirHelp befragt europäische Flugreisende zur Kenntnis ihrer Fluggastrechte**
- **89 Prozent der Deutschen kennen ihre Fluggastrechte nicht (EU-Schnitt: 85,4 Prozent)**
- **Über die Hälfte der Deutschen fühlt sich von den Airlines nicht ausreichend über ihre Rechte informiert**

Berlin, 15. März 2018. 14 Jahre nach der Verabschiedung der europäischen Fluggastrechteverordnung (EG) 261/2004 wissen noch immer fast 90 Prozent der deutschen Flugreisenden nicht vollständig über ihre Rechte Bescheid. Das ist das Ergebnis einer repräsentativen Umfrage des weltweit führenden Fluggasthelfer-Portals, [AirHelp](#).

Immerhin 60 Prozent der befragten Deutschen mit Flugproblemen gaben an, dass ihnen aufgrund von Flugproblemen eine finanzielle Entschädigung in Höhe von bis zu 600 Euro zusteht. Doch nur elf Prozent der Deutschen konnten in fünf verschiedenen Situationen richtig bewerten, wann ihnen eine Entschädigung zustünde und wann nicht. Das ist der zweitschlechteste Wert aller befragten Länder. Nur spanische Flugreisende schneiden in dieser Statistik schlechter ab.

Laut der Umfrage von AirHelp sind Fluggäste aus Dänemark am besten informiert. Rund 23 Prozent aller dänischen Fluggäste können ihre Rechte demnach richtig benennen. Insgesamt hat AirHelp 7.103 Flugreisende aus der Europäischen Union* zu dem Thema befragt, doch im Schnitt wussten nur 14,6 Prozent von ihnen vollständig über ihre Rechte Bescheid.

Unter 50 Prozent der deutschen Flugreisenden fühlen sich ausreichend von Airlines informiert

Zudem geht aus der Umfrage hervor, dass sich 53 Prozent der Deutschen nicht ausreichend von Fluggesellschaften über ihre Rechte informiert fühlen. EU-weit trifft das auf zwei Drittel aller Flugreisenden zu. Dabei sind die Airlines dazu verpflichtet, Passagiere unter anderem auf ihrer Website und am Check-In auf die Fluggastrechte hinzuweisen.

Der häufigste Grund, wegen dem deutsche Fluggäste ihre rechtmäßige Entschädigung nicht einfordern, ist ihre Unkenntnis über ihre Rechte. Das gaben 39 Prozent derer an, die eine Entschädigung in der Vergangenheit nicht bei der verantwortlichen Airline eingefordert haben. 27 Prozent erwarteten zudem nicht, dass die Fluggesellschaft ihnen zuhören würde und 24 Prozent wussten nicht, wie der Anspruch auf eine Entschädigung durchgesetzt werden kann. Insgesamt versuchten bislang nur knapp die Hälfte der deutschen Flugreisenden, die von einer Flugstörung betroffen waren, von ihrem Recht auf eine finanzielle Entschädigung Gebrauch zu machen.

Dirk Busse, Marketing VP von AirHelp, kommentiert die Ergebnisse der Umfrage:

“Die EU-Verordnung (EG) 261/2004 zum Schutz der Rechte von Fluggästen ist von großem Wert. Dennoch fühlen sich europäische Fluggäste noch immer machtlos gegenüber den Fluggesellschaften und setzen ihre Rechte oft nicht durch. Jährlich fordern fast 13 Millionen Fluggäste, die von Flugstörungen betroffen waren, ihre rechtmäßigen Entschädigungen nicht ein. Damit sparen die Airlines mehr als fünf Milliarden Euro, die eigentlich ihren geschädigten Passagieren zustünden. Wir freuen uns sehr, die Ergebnisse unserer Studie mit Fluggästen, politischen Entscheidungsträgern und Fluggesellschaften zu teilen. Die Umfrageergebnisse beweisen erneut die tatsächliche Notwendigkeit dafür, das Bewusstsein und das Verständnis für die Rechte von Fluggästen zu stärken. Deshalb wurde AirHelp vor fünf Jahren gegründet. Seitdem verhelfen wir Fluggästen auf der ganzen Welt zu den Entschädigungen, die ihnen zustehen.”

Pavel Telička, Vize-Präsident des Europäischen Parlaments und Mitglied des Ausschusses für Verkehr und Fremdenverkehr, kommentiert die Studie:

"Die jüngsten Flugprobleme haben gezeigt, in welchem Ausmaß Fluggäste ihre Rechte nicht kennen. Die Tatsache, dass in der EU ein so geringes Bewusstsein für die Fluggastrechte herrscht, obwohl die EU eine der stärksten Rechtsvorschriften in dieser Angelegenheit aufgestellt hat, ist sehr besorgniserregend. Besonders im Zusammenhang mit dem Misstrauen in unsere Institutionen und das gesamte europäische Projekt ist es dringend erforderlich, dieses Problem anzugehen und die Art und Weise zu überdenken, wie wir über EU-Rechtsvorschriften kommunizieren, die sich direkt und positiv auf die Bürger auswirken."

Flugprobleme: Diese Rechte haben Passagiere

Im Falle eines verspäteten oder ausgefallenen Fluges sowie bei einer Nichtbeförderung aufgrund einer Überbuchung, haben Reisende unter anderem Anspruch auf eine finanzielle Entschädigung in Höhe von bis zu 600 Euro pro Person. Die Voraussetzung dafür ist, dass der Start- oder Zielflughafen innerhalb der EU liegt und, im Falle von Letzterem, die durchführende Fluggesellschaft ihren Sitz in der EU hat. Der Grund für die Verzögerung im Flugbetrieb muss durch die Airline verschuldet sein. Das Recht auf finanzielle Entschädigung kann innerhalb von drei Jahren ab dem verspäteten Flugtermin eingefordert werden, ansonsten verjährt dieser Anspruch.

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

Mit dem Boarding Pass Scanner von AirHelp können betroffene Passagiere noch am Flughafen prüfen, ob ihr Flugproblem zu einer Entschädigung berechtigt. Anschließend haben Passagiere zudem die Möglichkeit AirHelp damit zu beauftragen ihr Recht auf eine Entschädigung bei der Airline geltend zu machen. Die AirHelp-App gibt es gratis im [Google Play Store](#) und im [App-Store von Apple](#).

Über AirHelp

AirHelp hilft Reisenden Ihre Fluggastrechte geltend zu machen und Entschädigungsansprüche durchzusetzen. Seit der Gründung im Jahr 2013 hat das Unternehmen Forderungsansprüche von mehr als 300 Millionen Euro bewertet. Zudem konnte Airhelp bisher weltweit mehr als fünf Millionen Passagieren helfen. Dabei ist die Überprüfung des Entschädigungsanspruches für den Kunden kostenlos. Ausschließlich nach der erfolgreichen Durchsetzung wird eine Servicegebühr berechnet. AirHelp ist in 30 Ländern aktiv, bietet seinen Service in 16 Sprachen an und beschäftigt weltweit über 550 Mitarbeiter. Mehr Informationen über AirHelp finden Sie unter: www.airhelp.com/de.

Über die Umfrage

*Soweit nicht anders angegeben, wurden alle Daten von der YouGov Deutschland GmbH zur Verfügung gestellt. 7.103 Befragte nahmen an der Umfrage teil, die 2018 stattfand. Die Ergebnisse wurden gewichtet und sind repräsentativ für

Flugreisende aus Deutschland, Großbritannien, Schweden, Dänemark, Italien, Norwegen und Spanien (ab 18 Jahren).
Flugstörungen sind definiert als Flüge, die annulliert, mehr als 3 Stunden verspätet oder überbucht sind.

Pressekontakt: Nils Leidloff | nils.leidloff@tonka-pr.com | +49.30.27595973.16