

## Studie: Flugreisende fühlen sich von Airlines schlecht behandelt

- **AirHelp befragt europäische Flugreisende zur Zufriedenheit mit Serviceleistungen von Airlines**
- **Ein Drittel der deutschen Flugreisenden fühlen sich von Airlines schlecht behandelt**
- **Fluggäste bemängeln unter anderem fehlende Beinfreiheit und unhöfliches Personal**

**Berlin, 24.04.2018.** Knapp 33 Prozent aller Flugreisenden in Deutschland fühlen sich von Fluggesellschaften schlecht behandelt. Das ist das Ergebnis einer repräsentativen Umfrage des weltweit führenden Fluggasthelfer-Portals, [AirHelp](#). Demnach war jeder fünfte Befragte einmal aufgrund von Flugproblemen an einem Airport gestrandet, erhielt nicht ausreichend Informationen oder Hilfe, als sein Flug ausgefallen war, oder kein Essen oder Getränke vor Ort.

Dabei müssen die Fluggesellschaften ihren Passagieren bereits bei Verspätungen ab zwei Stunden und einer betroffenen Flugstrecke von mehr als 1.500 Kilometern 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 zudem eine Unterkunft bereitstellen und die Beförderung dorthin ermöglichen. Das regelt die EU-Verordnung EG261/2004.

Aber nicht nur am Flughafen gestrandete Passagiere bemängeln die schlechten Serviceleistungen der Airlines. So gaben insgesamt 15 Prozent der von AirHelp befragten deutschen Fluggäste an, beim Fliegen zu wenig Beinfreiheit zu haben. 7 Prozent der Befragten waren zudem mindestens einmal mit unhöflichem Personal konfrontiert. 4 Prozent mussten bereits ihr Handgepäck einchecken, ebenfalls 4 Prozent wurden versteckte Kosten durch die Airline berechnet und 2 Prozent mussten ihre gebuchten Plätze noch im Flugzeug tauschen.

Dirk Busse, Marketing VP von AirHelp, kommentiert die Analyse:

*“Seit Jahren gibt es ein Überangebot an Airlines in Europa, wodurch insbesondere auf beliebten Urlaubsstrecken ein extremer Preiskampf entfacht ist. Deshalb streichen die Airlines jede Menge Serviceleistungen auf Kosten ihrer Passagiere, um ihre Gewinne zu maximieren. So werden unter anderem mehr Sitzreihen in den Flugzeugen eingebaut, damit möglichst viele Passagiere transportiert werden können. Zudem werden die Einstellungskriterien des Personals heruntergeschraubt und Reisenden wird es teilweise nur noch erlaubt, mit Handgepäck zu reisen.*

*In der Folge haben die Fluggäste weniger Beinfreiheit, sind teilweise mit unfreundlichem Personal konfrontiert und können ihr Handgepäck aufgrund mangelndem Platzes nicht mehr im Flugzeug unterbringen. Unsere Umfrageergebnisse zeigen, dass sich mittlerweile jeder vierte Flugreisende in Europa schlecht von den Airlines behandelt fühlt. Die Fluggesellschaften stehen hier in der Pflicht, kundenorientiert zu handeln, um das Vertrauen ihrer Passagiere zurückzugewinnen.”*

### **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 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 350 Millionen Schweizer Franken 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](http://www.airhelp.com).

### **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 zwischen dem 31. Januar 2018 und dem 06. Februar 2018 stattfand. Die Ergebnisse sind repräsentativ für die Bevölkerung (ab 18 Jahren) in Deutschland, Großbritannien, Schweden, Dänemark, Italien, Norwegen und Spanien , darunter 6.648 Flugreisende. Flugstörungen sind definiert als Flüge, die annulliert, mehr als 3 Stunden verspätet oder überbucht sind."