

## **Die Flugprobleme kehren zurück: Jeder achte Fluggast ist von Verspätungen und Ausfällen betroffen**

- **AirHelp analysiert aktuelle Flugdaten auf Flugprobleme und betroffene Passagier:innen und vergleicht diese mit den Zahlen aus 2019**
- **Jede:r achte Flugpassagier:in aus Deutschland ist von Flugverspätungen oder -ausfällen betroffen**
- **Jeder zweite Fluggast, der von Ausfällen oder mehrstündigen Verspätungen betroffen ist, hat Anspruch auf eine Entschädigung von bis zu 600 Euro**

**Berlin, 24. Juni 2021** – Die Menschen reisen wieder und damit steigen auch die Buchungszahlen bei den Fluggesellschaften. Ganz sorgenlos sind Flugreisen jedoch oftmals nicht, wie ein Blick in die Vergangenheit zeigt: Im Mai 2019 waren mehr als 2,8 Millionen Fluggäste von Flugausfällen oder Verspätungen betroffen. Ob es trotz Corona und den damit verbundenen Einschränkungen in diesem Jahr ähnlich aussieht, hat AirHelp ([www.airhelp.de](http://www.airhelp.de)) untersucht. Dafür hat die weltweit größte Organisation für Fluggastrechte die aktuellen Flugdaten von Mai 2021 analysiert und mit den Statistiken aus 2019 verglichen. Wie die Analyse zeigt, müssen Reisende auch dieses Jahr wieder mit Problemen rechnen. Bei einer Kennziffer befinden sich die Airlines sogar auf dem gleichen Niveau wie 2019.

### **Beachtliche Anzahl an Flugproblemen trotz eingeschränktem Betrieb**

Dass die Reisebranche gerade erst wieder Fahrt aufnimmt, zeigt der Blick auf die Anzahl an Flügen. Mit rund 16.000 Flügen heben weltweit aktuell fünfmal weniger Flugzeuge ab als noch vor zwei Jahren. Das spiegelt sich in der Folge auch in der Summe der Passagier:innen wider, die von Verspätungen und Ausfällen betroffen sind. Während im Mai 2019 mehr als 2,8 Millionen Passagier:innen ihr Ziel nicht wie geplant erreichen konnten, waren es vergangenen Monat rund 151.000 Personen. Im Vergleich zu der Anzahl der gesamten Passagier:innen sind dies jedoch 12,6 Prozent. Das bedeutet, dass im Mai 2021 mehr als jeder achte Fluggast von Verspätungen oder Ausfällen betroffen war.

*“Mit dem Wiederaufleben des Reisebetriebs kehren auch die Flugprobleme zurück. Zunächst könnte man dabei annehmen, dass hier eine Verbesserung in Sicht ist, denn 2019 waren 28 Prozent aller Passagier:innen von Problemen betroffen. Mit einem Anteil von aktuell 13 Prozent hätten sich die Verspätungen und Ausfälle also halbiert. Der Schein trügt jedoch, da die Airlines derzeit nur ein Fünftel ihrer eigentlichen Kapazitäten abrufen. Wir rechnen daher damit, dass sich die Flugprobleme weiter häufen, je näher wir dem Normalbetrieb kommen”,* kommentiert Christian Leininger, Rechtsexperte bei AirHelp.

### **Die Airlines verschulden fast die Hälfte aller schwerwiegenden Flugprobleme**

Die EU-Fluggastverordnung EG 261 legt fest, dass jedem:r Passagier:in bei einem Ausfall oder ab einer Flugverspätung von drei Stunden eine Entschädigung zusteht – insofern die Verspätung nicht

auf außergewöhnliche Umstände wie schlechte Wetterbedingungen oder Notlandungen aufgrund von medizinischen Zwischenfällen zurückzuführen ist.

Die Untersuchung von AirHelp zeigt, dass im Mai 2019 wie auch in 2021 jeder zweite Fluggast, der von einer Verspätung von mehr als drei Stunden oder einem Flugausfall betroffen war, einen Anspruch auf Entschädigung haben könnte. Das bedeutet, dass 50 Prozent der schwerwiegenden Flugprobleme von Airlines verursacht wurden – beispielsweise durch technische Probleme oder Personalmangel – und nicht die pandemiebedingten Maßnahmen oder außerordentliche Umstände daran schuld waren. Vor zwei Jahren waren 124.700 von insgesamt rund 221.700 Fluggästen von Problemen der Airlines betroffen. In diesem Mai mussten bereits 5.000 von 8.300 Passagieren mit mindestens dreistündigen Verspätungen oder Ausfällen kämpfen, die von Fluggesellschaften verursacht wurden.

*„Es ist ein weit verbreiteter Irrglaube, dass alle Verspätungen und Ausfälle, die in diesen Tagen auftreten, das Ergebnis der Pandemie und der Reisebeschränkungen sind. Wie unsere Daten zeigen, sind die Airlines gerade bei den besonders schwerwiegenden Flugproblemen häufig selbst dafür verantwortlich. Da der Flugverkehr wieder zunimmt, raten wir allen Passagier:innen, die ihren Sommerurlaub planen, sich über ihre Rechte zu informieren. Denjenigen, die seit der Pandemie, aber auch innerhalb der letzten drei Jahre von Flugausfällen betroffen waren, empfehlen wir zu prüfen, ob die erlittenen Probleme zu einer Entschädigung durch die Fluggesellschaft berechtigen könnten. Bei AirHelp haben wir alle Ressourcen, um Passagier:innen über ihre Rechte zu informieren und auch zu prüfen, ob die erlebten Probleme zu einer Entschädigung führen könnten“,* ergänzt Christian Leininger.

### **Flugprobleme: Diese Rechte haben Passagiere**

Flugausfälle und -verspätungen können zu Entschädigungszahlungen in Höhe von bis zu 600 Euro pro Fluggast berechtigen. Die Höhe der Entschädigungszahlung berechnet sich aus der Länge der Flugstrecke. Der rechtmäßige Entschädigungsanspruch ist abhängig von der tatsächlichen Verspätungsdauer am Ankunftsort sowie dem Grund für den ausgefallenen oder verspäteten Flug. Betroffene Passagiere können ihren Entschädigungsanspruch rückwirkend durchsetzen, bis zu drei Jahre nach ihrem Flugtermin.

Außergewöhnliche Umstände wie Unwetter oder medizinische Notfälle können bewirken, dass die ausführende Airline von der Kompensationspflicht befreit wird. Geplante wie spontane Streiks bei den Fluggesellschaften zählen nicht dazu.

### **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:**

Lukas von Zittwitz | [lukas.v.zittwitz@tonka-pr.com](mailto:lukas.v.zittwitz@tonka-pr.com) | +49.30.403647.605

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