

## **Flugreisen 2021: Mehr als 1,5 Millionen Passagiere in Europa haben Anspruch auf Entschädigung**

- **Airhelp analysiert, in welchen Ländern und an welchen Flughäfen es 2021 am häufigsten zu Flugverspätungen und -ausfällen kam**
- **In Europa waren knapp 4,5 Millionen Passagiere von Flugstörungen betroffen, 1,5 Millionen steht davon eine Entschädigung zu**
- **Die Länder mit den häufigsten Verspätungen und Ausfällen weltweit sind Kuwait, die Vereinigten Arabischen Emirate und die Dominikanischen Republik**

**Berlin, 18. Dezember 2021** – Trotz der immer noch andauernden Pandemie konnten europaweit fast 270 Millionen Menschen in über drei Millionen Flügen umherreisen – weltweit übersteigt die Zahl der Fluggäste den zehnstelligen Bereich. Bei der Anzahl an Flügen und Reisenden sind auch Flugprobleme keine Seltenheit. Airhelp ([www.airhelp.com](http://www.airhelp.com)), die weltweit größte Organisation für Fluggastrechte, hat zum Ende des Jahres analysiert, wo es 2021 zu den häufigsten Flugverspätungen und -ausfällen kam.

### **Knapp 4,5 Millionen Fluggäste waren in diesem Jahr in Europa mit Flugproblemen konfrontiert**

Im Jahr 2019, vor der Corona-Pandemie, starteten mehr als acht Millionen Flieger europaweit und transportierten fast eine Milliarde Urlauber:innen in ihre Traumziele – damals hatte rund ein Viertel aller Gäste mit Flugproblemen zu kämpfen, 9,5 Millionen von ihnen hatten gemäß dem EG 261 einen Anspruch auf Entschädigung. Auch während der Pandemie standen die zahlreichen europäischen Flughäfen nicht still, verursachten aber etwas weniger Probleme: Nur knapp 4,5 Millionen Fluggäste – das entspricht 16,6 Prozent aller Passagiere – wurden mit Störungen konfrontiert. Insgesamt 1,5 Millionen davon haben unter Umständen Anspruch auf eine Entschädigung in Höhe von bis zu 600 Euro.

Das größte Problemland in diesem Jahr war Mazedonien, wo rund ein Viertel aller Passagiere mit Verzug abflogen (25,2 Prozent). Nur etwas weniger Verzögerungen gab es in Belgien (24,9 Prozent) und Frankreich (20,1 Prozent). Deutschland belegt mit einer Quote von 19,4 Prozent den fünften Platz, wenn es um Verspätungen im Flugverkehr geht, dicht hinter Griechenland mit 19,7 Prozent.

### **Weltweit kam es in Kuwait, den Vereinigten Arabischen Emiraten und in der Dominikanischen Republik zu den meisten Flugstörungen**

International betrachtet gibt es jedoch Länder mit noch mehr Flugproblemen: In Kuwait waren in diesem Jahr 34,5 Prozent der Fluggäste von Verspätungen und Ausfällen betroffen. Etwas pünktlicher waren die Flieger in den Vereinigten Arabischen Emiraten und der Dominikanischen Republik mit 25,7 Prozent. Besonders für europäische Reisende ist wichtig zu wissen, dass die Europäische Fluggastrechteverordnung auch dann bei Flügen ins EU-Ausland anwendbar ist, wenn der Startflughafen oder Zielflughafen und Sitz der Fluggesellschaft innerhalb der EU liegen.

Wo sich Reisende 2021 keine Gedanken um einen pünktlichen Abflug machen mussten, war in Irland, Malta und Peru: In den Ländern lag der Prozentsatz der verspäteten Passagiere bei 4,5, 6,9 bzw. 8,2 Prozent.

### **Bilanz in Deutschland: Jeder Fünfte Fluggast hatte mit Probleme zu kämpfen**

Auch in Deutschland herrschte dieses Jahr ein vergleichsweise reger Flugverkehr: Mehr als 20 Millionen Passagiere sind an den hiesigen Flughäfen gestartet, jedoch mit diversen Schwierigkeiten: Durchschnittlich jeder fünfte Fluggast (19,3 Prozent) musste Verzögerungen hinnehmen. Insgesamt 180.000 Reisende waren dabei von besonders schweren Flugproblemen betroffen, also von Ausfällen oder Verspätungen von mehr als drei Stunden. Rund 130.000 dieser Betroffenen (75 Prozent) haben dabei laut Statistik voraussichtlich einen Anspruch auf Entschädigung. Das bedeutet, dass der Großteil dieser Störungen durch die Fluggesellschaften verschuldet worden ist und nicht etwa durch außergewöhnliche Umstände wie schlechtes Wetter.

Im Flughafenvergleich kam es deutschlandweit am häufigsten zu Problemen in Düsseldorf (24,34 Prozent), Karlsruhe (24,33 Prozent) und Frankfurt (23,74 Prozent). Der BER landete trotz Ferienchaos nur auf Platz fünf der Flughäfen mit den meisten Verspätungen (18,4 Prozent), knapp hinter Memmingen (19,1 Prozent).

*„Wir haben besonders im ersten halben Jahr einen starken Anstieg im Flugverkehr gesehen. Genauso gut war zu beobachten, dass mit dem Erholen der Flugbranche auch die Probleme zurückkehren. Obwohl wir noch lange nicht auf dem Level von vor der Pandemie sind, haben dennoch ganze 4,5 Millionen Fluggäste in Europa Anspruch auf Entschädigung: Das heißt, all diese Menschen waren von extremen Verspätungen oder Ausfällen betroffen, die durch die Fluggesellschaften verursacht wurden. Die Entschädigungszahlen können sich auf bis zu 600 Euro belaufen, die betroffene Passagiere geltend machen sollten“,* rät Christian Leininger, Rechtexperte von AirHelp.

### **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 die Untersuchung**

Die Studie basiert auf den Flugdaten von Januar bis Dezember 2021. Es wurde untersucht, in welchen Ländern und an welchen Flughäfen die meisten Passagiere mit Flugstörungen konfrontiert werden. Für präzise sowie aussagekräftige Daten nutzt AirHelp eine Vielzahl von Quellen und kombiniert sie in einer globalen Flugdatenbank, um u. a. Deckungslücken in den Daten einiger Anbieter zu beseitigen. Die Anbieter werden nach der Qualität ihrer Daten priorisiert. Bei Datenkonflikten (z. B. unterschiedliche Ankunfts- oder Abflugzeiten) wird statt eines Durchschnitts die Quelle mit der höchsten Autorität verwendet.

## **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