

## **Fluggast-Umfrage: Zwei von drei Passagieren lassen sich bei Entschädigungsansprüchen von Airlines abschrecken**

- **AirHelp befragt mehr als 10.000 Menschen weltweit zu Erfahrungen mit Flugproblemen und Fluggastrechten**
- **Rund 85 Prozent der befragten Passagiere kennen ihre Rechte im Flugverkehr nicht, in Deutschland liegt der Anteil bei 68 Prozent**
- **62 Prozent der Befragten haben bereits einmal aufgegeben, nachdem sie von der Fluggesellschaft zurückgewiesen worden sind**

**Berlin, 03. Februar 2022** – In Europa war im Jahr 2021 jeder fünfte Flug verspätet oder ist ausgefallen. Passagiere, die mehr als 180 Minuten zu spät oder überhaupt nicht an ihr Reiseziel gelangen, haben dabei einen Anspruch auf eine Entschädigung, die sie bei der operierenden Fluggesellschaft geltend machen sollten. Die meisten Fluggäste kennen allerdings ihre Rechte nicht, wie [AirHelp](#), die weltweit größte Organisation für Fluggastrechte, in einer aktuellen Online-Umfrage herausgefunden hat. In Europa gaben 79 Prozent der Befragten an, ihre Rechte nicht zu kennen, auf allen Kontinenten zusammen waren es sogar 85 Prozent.

### **Das Bewusstsein für Fluggastrechte ist in Europa seit 2018 leicht gestiegen**

Organisationen wie AirHelp arbeiten daran, Fluggäste über ihre Rechte aufzuklären und unterstützen sie bei der Durchsetzung. Im Jahr 2018 gaben noch 85 Prozent der europäischen Passagiere an, ihre Rechte in Bezug auf Flugreisen nicht zu kennen, im Jahr 2019 waren es 83 Prozent – dementsprechend ist das Bewusstsein für Fluggastrechte in Europa leicht angestiegen. Während 2021 immerhin 21 Prozent der Europäer:innen ihre Fluggastrechte kannten – unter den deutschen Befragten sogar 32 Prozent – waren es in Brasilien nur drei Prozent, in den USA fünf Prozent und in Kanada 13 Prozent. Außerdem gaben nur 43 Prozent der Befragten an, jemals über ihre Rechte bei Flugverspätungen oder -ausfällen von einer Airline informiert worden zu sein.

### **Jeder dritte Befragte war bereits von Flugunterbrechungen betroffen**

Ein Drittel der Befragten gab an, in den letzten drei Jahren von Flugunterbrechungen konfrontiert gewesen zu sein – das heißt Flugverspätungen von mehr als drei Stunden, Stornierungen oder Überbuchungen. In den USA waren sogar 40 Prozent der Befragten betroffen, in der UK 38 Prozent

und in Deutschland 36 Prozent. Gerade mal die Hälfte (50 Prozent) der betroffenen Passagiere hat im Anschluss eine Entschädigung bei der Fluggesellschaft beantragt. In Frankreich liegt der Wert mit 58 Prozent am weitesten über dem Durchschnitt, gefolgt von Spanien mit 57 Prozent und Deutschland mit 55 Prozent. Brasilien liegt mit 36 Prozent deutlich darunter.

Der am weitesten verbreitete Grund, weshalb betroffene Passagiere ihren Anspruch auf Entschädigung nicht geltend machten, war, dass sie ihre Rechte nicht kannten (41 Prozent). Andere Fluggäste gaben an, sie hätten nicht gedacht, dass sie zu einer Entschädigung berechtigt gewesen wären (28 Prozent) oder sie hätten nicht gewusst, wie sie die Entschädigung beantragen (25 Prozent). Weiter Gründe waren, dass sie nicht erwartet hätten, dass die Fluggesellschaft auf sie hören würden (15 Prozent), dass die Beantragung zu kompliziert sei (13 Prozent) oder zu lange dauerte (11 Prozent). Aber immerhin dreiviertel aller betroffenen Passagiere (74 Prozent) haben von den Fluggesellschaften eine Entschädigung in irgendeiner Form erhalten.

### **Knapp zwei Drittel der betroffenen Passagiere geben auf, wenn die Airlines sie zurückweisen**

Fluggäste, die mit einer Flugunterbrechung zu kämpfen haben, sollten sich zunächst an die Fluggesellschaft selbst wenden. Nicht selten aber weisen diese die betroffenen Passagiere zurück und weigern sich, Entschädigungen zu zahlen. Der nächste Schritt wäre die Kontaktaufnahme zu einem Anwalt oder einer Organisation wie AirHelp. Fast zwei Drittel der betroffenen Befragten (62 Prozent) gaben jedoch nach dem ersten Versuch auf – in Frankreich waren es sogar 74 Prozent. Einen Anwalt kontaktierten 15 Prozent der Befragten.

Der Weg über eine Organisation für Fluggastrechte scheint dabei geläufig zu sein: Jeder fünfte, von einer Airline zurückgewiesene Passagier (20 Prozent) suchte den Kontakt zu einer Organisation. Während in Frankreich nur acht Prozent diesen Weg versuchten, sind es Irland 29 Prozent und in Kanada 31 Prozent. Deutschland liegt mit 21 Prozent knapp über dem Durchschnitt.

### **Lufthansa erschwert nachweislich die Einreichung der Anträge auf Entschädigung**

Wie bewusst und erfolgreich die Airlines diese Verzögerungstaktik einsetzen, zeigt das Beispiel der Lufthansa in Deutschland. [Airhelp wies bereits im vergangenen Jahr darauf hin](#), dass die Lufthansa seit März 2020 – also kurz nach Beginn der Corona-Pandemie – einerseits eine neue Richtlinie eingeführt hat, die betroffenen Passagieren die Durchsetzung ihrer Ansprüche erschwert. Andererseits lässt das deutsche Flugunternehmen seither 72 Prozent aller Anträge unbeantwortet, wie Statistiken von AirHelp aufzeigen. So können Lufthansa-Passagiere – die über Organisationen wie

AirHelp Unterstützung suchen, weil sie allein zuvor keine Erfolge erzielen konnten – ihre Entschädigungsansprüche nicht mehr in digitaler Form geltend machen und müssen einen hohen Verwaltungsaufwand in Kauf nehmen: Die Fluggesellschaft akzeptiert nur noch handschriftlich unterschriebene Anträge, die ihr per Post zugeschickt werden.

*„Es ist schön zu sehen, dass immerhin 20 Prozent der zurückgewiesenen Passagiere den Kontakt zu einer Organisation für Fluggastrechte aufnehmen, um für ihre Rechte zu kämpfen. Viele Fluggesellschaften, die den Passagieren ihre Rechte verweigern, wissen, dass die Mehrheit nach einer ersten Absage keine weiteren rechtlichen Schritte gehen wird. Die Umfrage zeigt auch, dass Airlines die Prozesse für die Beantragung einer Entschädigung zu lang und kompliziert gestalten, sodass viele entschädigende Gäste es nicht mal versuchen. Es ist wichtig, dass sich Fluggäste ihrer Rechte bewusst werden und ihre Ansprüche geltend machen. Bei AirHelp setzen wir diese für sie durch. Wenn nötig auch vor Gericht“,* so Julián Navas, Rechtsexperte bei AirHelp.

#### **Über die Untersuchung**

AirHelp hat 12.215 Menschen aus Frankreich, Deutschland, Irland, Spanien, Großbritannien, Brasilien, Kanada und den USA zu Flugproblemen und Fluggastrechten befragt. Nur die 10.515 Befragten, die bereits mit einem Flugzeug gereist sind, erhielten den kompletten Fragebogen.

#### **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