

Airline-Vergleich: Mit Turkish Airlines sind Fluggäste am zufriedensten

- **AirHelp ermittelt die beliebtesten Fluggesellschaften**
- **Mit durchschnittlich 4,0 Sternen bei mehr als 31.000 Bewertungen ist Turkish Airlines die beliebteste Fluglinie**
- **Am schlechtesten schneiden die Billigfluggesellschaften Wizz Air und Vueling Airlines ab (2,5 Sterne)**

Berlin, 08. Juni 2022 – Beinfreiheit, Sitzkomfort, Unterhaltung an Bord und obendrein ein zufriedenstellendes Preis-Leistungs-Verhältnis: Es gibt viele Kriterien, die eine gute Fluglinie ausmachen – abgesehen von der Pünktlichkeit der Flüge. AirHelp (www.airhelp.de), die weltweit größte Organisation für Fluggastrechte, hat pünktlich vor den anstehenden Sommerferien ermittelt, mit welcher Airline die Fluggäste am zufriedensten sind. Dafür hat das Unternehmen mehr als 700.000 TripAdvisor-Bewertungen von 50 Fluggesellschaften analysiert.

Neun Fluggesellschaften erhalten vier von fünf Sternen – die Höchstpunktzahl des Rankings

Dass Urlauber:innen selten ein perfektes Reiseerlebnis mit einer Fluggesellschaft haben, zeigen die Bewertungen: Keine Airline erreicht die volle Punktzahl. Dafür glänzen gleich neun der untersuchten Fluglinien mit vier Sternen. Auf Platz eins des Rankings liegen damit die Turkish Airlines, die rund 31.700 Reisende von sich überzeugen konnten. Knapp dahinter mit rund 31.600 Bewertungen befindet sich das niederländische Flugunternehmen KLM. Damit hat der Zweitplatzierte doppelt so viele Sterne-Bewertungen wie der britische Konkurrent Virgin Atlantic Airways, der auf Platz drei liegt (15.400 Bewertungen).

Billigfluggesellschaften sind zwar günstig, sorgen aber für eine geringe Kundenzufriedenheit

Die Verlierer des Rankings sind ganz klar die Billigfluggesellschaften: Wizz Air und Vueling Airlines kommen beide auf durchschnittlich 2,5 Sterne – die Anzahl der Bewertungen (Vueling Airlines: 27.600; Wizz Air: 19.000) unterstreicht, dass sich die Passagiere einig sind. Andere europaweit bekannte Billigairlines wie Ryanair (81.700 Bewertungen), Volotea (17.200 Bewertungen) oder Eurowings (10.100 Bewertungen) erhalten durchschnittlich immerhin 3,5 Sterne, neben zwölf weiteren Flugunternehmen.

Vier Fluggesellschaften bieten einen zufriedenstellenden Kundenservice (4,5 Sterne)

Bei Fragen rund um die Buchung, aber auch noch nach dem Flug, legen Kund:innen großen Wert auf einen erreichbaren Kundendienst, der einem bei wichtigen Fragen oder Problemen behilflich ist. Zu 100 Prozent überzeugt kein Kundenservice der Airlines, mit 4,5 Sternen fühlen sich Fluggäste von Virgin Atlantic Airways (15.400 Bewertungen), Aegean Airlines (12.100 Bewertungen), Luxair (1.700 Bewertungen) und Air Astana (1.500 Bewertungen) aber am besten beraten. Auch in anderen Kategorien führen diese vier Unternehmen zusammen mit Turkish Airlines das Ranking an, wie diese [Tabelle](#) zeigt.

„Natürlich bieten Billigfluggesellschaften weniger Komfort und Luxus auf der Reise, als hochpreisige Flugunternehmen. Besonders bei Kurzstreckenflügen verzichten Fluggäste aber auch gerne mal auf gute Speisen und Getränke oder Unterhaltung an Bord, um beispielsweise für einen Wochenendtrip günstig verreisen zu können. Hinsichtlich des Kundenservices sollten Passagiere aber keine Abstriche machen müssen: Von der Buchung eines Urlaubs bis hin zur Unterstützung bei Flugproblemen wie Überbuchungen, Verspätungen oder Ausfällen sollten die Airlines ihren Fluggästen zur Seite stehen. Dass in unserem Ranking auch die Billigfluggesellschaften durchschnittlich mindestens 3,0 Sterne erhalten, spricht erstmal für einen einigermaßen zufriedenstellenden Kundenservice – durch unsere Kund:innen und die Rechtsfälle, die wir betreuen, wissen wir aber, dass das leider nicht immer der Fall ist, auch nicht bei teuren Fluglinien“, kommentiert Julián Navas, Rechtsexperte bei AirHelp.

Große Unterschiede bei der Beinfreiheit und beim Entertainment

Um sich im Flugzeug wohlfühlen – besonders bei Langstreckenflügen – wünschen sich Reisende nicht nur bequeme Sitze, sondern auch Beinfreiheit. Während sich die Bewertungen der verschiedenen Airlines in Bezug auf den Sitzkomfort kaum Unterschiede festmachen (durchschnittlich 3,0 bis 4,0 Sterne), gibt es in Sachen Beinfreiheit deutliche Gewinner und Verlierer: Die drei Fluggesellschaften Virgin Atlantic Airways, Aegean Airlines und Air Astana bieten ihren Gästen am meisten Platz (vier Sterne), während die Passagiere von Vueling Airlines, Wizz Air und Pegasus Airlines sich in ihrer Beinfreiheit am meisten eingeschränkt fühlen (2,5 Sterne).

Auch was das Entertainmentangebot der Fluglinien angeht, sind große Unterschiede festzustellen: In der Kategorie „Erlebnis an Bord“ erhalten gleich acht Unternehmen durchschnittlich vier Sterne, während elf Fluggesellschaften mit nur 2,5 Sternen bewertet werden – darunter hauptsächlich Billigfluglinien. In der Kategorie „Entertainmentangebot während des Fluges“, wie zum Beispiel WLAN, Fernsehen oder Filme, gehen die Meinungen sogar noch weiter auseinander: Mit vier Sternen überzeugen wieder mal die Fluglinien Turkish Airlines, Virgin Atlantic Airways und Air Astana, bei denen sich die Passagiere hervorragend unterhalten fühlen. Vueling Airlines, Wizz Air, Pegasus Airlines, Ryanair und Sundair bilden mit durchschnittlich 1,5 Sternen das Schlusslicht des Rankings.

Flugprobleme: Diese Rechte haben Passagiere

Flugausfälle und -verspätungen von mehr als drei Stunden können zu Entschädigungszahlungen in Höhe von bis zu 600 Euro pro Fluggast berechtigen. Die Höhe der Entschädigungszahlung berechnet sich dabei 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

AirHelp hat die 50 beliebtesten Fluggesellschaften (nach [Idealo](#)) nach verschiedenen Kategorien untersucht. Dafür wurden die durchschnittlichen Bewertungen der Airlines auf Tripadvisor analysiert. Bei gleicher Bewertung wurden die Fluglinien mit den meisten Bewertungen höher eingestuft. Zu den Unternehmen FlexFlight, Freebird Airlines, European Air Charter

und Norwegian Air International gab es keine Bewertungen, Transavia France gehört zu den Transavia Airlines – diese Fluggesellschaften wurden in dem Ranking deshalb nicht berücksichtigt.

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, ist in 30 Ländern aktiv und beschäftigt über 350 Mitarbeiter:innen. Seit 2019 kooperiert AirHelp mit Verbraucherschutz Deutschland (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/

Pressekontakte

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

Ansel Glenewinkel-Meyer | ansel.glenewinkel-meyer@tonka-pr.com | +49(0)172.634.6128