

## Umfrage: Flugunterbrechungen kosten betroffenen Fluggästen 362,50 Euro

- **AirHelp befragt über 1.300 Passagiere zu ihren Erfahrungen mit Flugunterbrechungen**
- **Fast die Hälfte der Befragten verlor Geld durch Verdienstauffälle und nicht erstattungsfähige Kosten**
- **Nur 37 Prozent der Fluggäste erhielten während der Unterbrechung eine Grundversorgung**

**Berlin, 18. September 2023** – Fluggesellschaften versagen bei der Kundenzufriedenheit, wenn es um den Umgang mit Verspätungen und Flugausfällen geht. Das geht aus einer Umfrage von AirHelp ([www.airhelp.de](http://www.airhelp.de)), der weltweit größten Organisation für Fluggastrechte, hervor. Die befragten Fluggäste bewerten ihre Zufriedenheit mit den Fluggesellschaften bei der Betreuung bei Flugunterbrechungen im Schnitt nur 3,13 von 10 Punkten.

### **82 Prozent der befragten Fluggäste wurden nicht über ihre Rechte informiert**

Bei Verspätungen von über zwei Stunden muss die ausführende Airline den Passagieren am Flughafen Mahlzeiten und Getränke bereitstellen – das wissen viele nicht. Die Mehrheit der befragten Fluggäste (82 Prozent) wurde während ihrer Flugunterbrechung auch nicht über ihre Rechte informiert, nur bei 37 Prozent der Passagiere wurde während der Unterbrechung eine Grundversorgung wie Essen und Trinken gewährleistet. 15 Prozent davon haben diese erst erhalten, als sie danach gefragt haben. Die größten Probleme für die betroffenen Passagiere sind das lange Warten (73 Prozent), die Ankunft am Zielort zu einer ungünstigen Zeit (71 Prozent) und der Stress (68 Prozent).

### **Lediglich 74 Prozent der Fluggäste mit storniertem Flug erhielten ihnen zustehende Leistungen**

Die von Flugausfällen betroffenen Fluggäste haben Anspruch auf eine alternative Beförderung oder eine vollständige Erstattung des Flugpreises. 74 Prozent der Befragten haben diese Optionen auch erhalten. 33 Prozent davon allerdings erst, nachdem sie danach gefragt haben. Bei Bedarf müssen die Airlines auch eine Unterkunft bereitstellen und die Beförderung dorthin ermöglichen: Der Umfrage zufolge wurden nur 27 Prozent der Befragten eine Unterkunft zur Verfügung gestellt, bei 20 Prozent wurde die Beförderung dorthin bezahlt.

### **Durch Flugunterbrechungen entstehen für Passagiere oft hohe Zusatzkosten**

72 Prozent der befragten Fluggäste haben durch Flugverspätungen zusätzliche Ausgaben, die sie nicht eingeplant haben. Zusätzlich 46 Prozent der Passagiere entstanden sogar Verluste durch Verspätungen aufgrund des Wegfalls von Einnahmen oder nicht erstattete Ausgaben. Diese Kosten belaufen sich auf durchschnittlich 362,50 Euro. Die meisten Passagiere (59 Prozent) geben Geld für Essen und Trinken aus – im Schnitt 51 Euro. Bei 32 Prozent entstehen zusätzliche Kosten durch den lokalen Transport, welcher durchschnittlich 61 Euro beträgt. Das können zum Beispiel die Wege zum Flughafen und zurück sein. Am teuersten sind aber die Ausgaben für Ersatzflüge oder alternative Transportmittel (durchschnittlich 360 Euro) und Unterbringung (198 Euro), für die 18 bzw. 15 Prozent der Befragten Geld ausgeben mussten.

Tomasz Pawliszyn, CEO von AirHelp, kommentiert die Umfrageergebnisse: „Es ist wichtig, dass Fluggäste ihre [Rechte](#) kennen, damit sie nicht auf unnötigen Kosten hängen bleiben. Eine proaktive Betreuung der Fluggesellschaften würde der Umfrage zufolge zu einer deutlichen Verbesserung der durchschnittlichen Fluggastzufriedenheit von 3,13 führen. Von den Airlines selbst initiierte Entschädigungszahlungen könnten die Zufriedenheit der Passagiere um 79 Prozent steigern. Für Fluggesellschaften sollte es selbstverständlich sein, sich um betroffene Passagiere zu kümmern und sie nicht aufgrund von mangelnden Informationen und Betreuungsleistungen bei Flugverspätungen und Ausfällen, die ohnehin schon ärgerlich sind, dauerhaft als Kunden oder Kundinnen zu verlieren.“

#### **Über die Umfrage**

AirHelp hat 1.363 Passagiere befragt, die von einer erheblichen Flugunterbrechung betroffen waren. Ziel der Umfrage war es, mehr über die Kosten und die Erfahrungen von Passagieren mit einer Flugunterbrechung zu erfahren. Die Befragten kamen aus über 60 Ländern, 75 Prozent der Befragten leben in Großbritannien und der EU. Bei 649 Befragten war der Flug mehr als zwei Stunden verspätet. Bei 457 Befragten ist der Flug ausgefallen. 157 Befragte haben ihren Anschlussflug verpasst. Bei 71 Befragten wurde der Flug um mindestens zwei Stunden verschoben. Bei 25 Befragten wurde der Flug umgeleitet. Vier Befragte wurden aufgrund von Überbuchung nicht befördert.

#### **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](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**

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

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