

Reisechaos 2023: Bei diesen Airlines gab es die meisten Verspätungen

- **AirHelp analysiert die Pünktlichkeit von Fluggesellschaften im Zeitraum von Januar bis September 2023 in Deutschland**
- **Bei der Lufthansa starteten rund 9,6 Millionen Passagiere zu spät oder gar nicht**
- **Die meisten Passagiere mit Entschädigungsanspruch gibt es ebenfalls bei der Lufthansa**

Berlin, 23. Oktober 2023 – Auf dem Weg zum diesjährigen Urlaub brauchten Reisende in Deutschland wieder viel Geduld. Im Vergleich zum letzten Jahr gab es keine Corona-Beschränkungen mehr für die Reise und deutlich mehr Passagiere wurden von den Airlines begrüßt. Gleichzeitig gab es durch das erhöhte Reiseaufkommen auch mehr Urlauber:innen, die von Verspätungen oder Ausfällen betroffen waren. Airhelp (www.airhelp.de), die weltweit größte Organisation für Fluggastrechte, hat analysiert, welche Airlines die meisten Passagiere mit Verspätung aus Deutschland zum Reiseziel gebracht hat.

Lufthansa-Fluggäste mussten mit den meisten Verspätungen rechnen

Mit rund 9,6 Millionen verspäteten Fluggästen steht die Lufthansa mit Abstand an der Spitze des Rankings. Auf Platz zwei folgt die Billigfluglinie Ryanair, hier gab es rund 1,6 Millionen Passagiere, die von Verspätungen und Ausfällen betroffen waren. Auch SunExpress schneidet dieses Jahr mit rund 1,2 Millionen verspäteten Passagieren schlecht ab und landet auf Platz drei des Vergleichs.

1. Lufthansa 9,6 Mio. (36,2 Prozent)
2. Ryanair 1,6 Mio. (34,8 Prozent)
3. SunExpress 1,2 Mio. (44,9 Prozent)
4. Turkish Airlines 1,1 Mio. (54,6 Prozent)
5. Pegasus Airlines 0,74 Mio. (58 Prozent)
6. Air Dolomiti 0,64 Mio. (48,7 Prozent)
7. Easyjet 0,52 Mio. (32,5 Prozent)
8. Wizz Air 0,5 Mio. (33,3 Prozent)
9. British Airways 0,47 Mio. (38,9 Prozent)
10. Eurowings 0,44 Mio. (5,02 Prozent)

Die deutsche Airline war bereits im vergangenen Jahr Spitzenreiter des Negativ-Rankings

Im Vergleich zu [letztem Jahr](#) hat sich die Lage bei der Lufthansa nicht verbessert. Auch 2022 belegte die Lufthansa mit 5,5 Millionen verspäteten Fluggästen den ersten Platz. In diesem Jahr sind es sogar 9,6 Millionen verspätete Fluggäste. Damit bleibt der prozentuale Anteil der verspäteten Passagiere mit rund 36 Prozent gleich zum Vorjahreswert. Verschlechtert hat sich die Tendenz für Ausfälle und Verspätungen bei Ryanair. Die Billigfluglinie belegt weiterhin den zweiten Platz des Rankings. Allerdings sind es nun 1,6 Millionen verspätete Passagiere und damit 500.000 mehr als vor einem Jahr. Turkish Airlines lag im vergangenen Jahr auf Platz drei der Airlines mit den meisten verspäteten Passagieren. In diesem Jahr ist die belegte Fluglinie auf Platz vier, obwohl auch hier deutlich mehr

Reisende mit Verspätungen und Ausfällen zu kämpfen hatten. 2022 waren es bereits 46 Prozent der Passagiere, die verspätet abgeflogen sind, in diesem Jahr liegt der Wert bei 54,6 Prozent.

Lufthansa muss die meisten Entschädigungen zahlen

Sind Passagiere von einer Verspätung oder Ausfällen von mehr als drei Stunden betroffen, haben diese gemäß der EU-Richtlinie EG 261 einen Anspruch auf eine Entschädigungszahlung, wenn die Schuld der Verzögerung auf Seiten der jeweiligen Airline liegt. Die meisten Reisenden aus Deutschland mit einem Entschädigungsanspruch sind in diesem Jahr mit der Lufthansa geflogen. Rund 0,59 Millionen Urlauber:innen haben Anspruch auf Entschädigung. Damit sind rund sechs Prozent aller Verspätungen von der Airline selbst verschuldet. Den zweiten Platz belegt Ryanair, hier mussten 0,13 Millionen Reisende mindestens drei Stunden auf ihren Flug warten oder konnten diesen gar nicht erst antreten. Auch Eurowings ist dieses Jahr mit 0,11 Millionen Reisenden mit Entschädigungsanspruch unter den Top-Drei der Airlines mit den meisten selbst verschuldeten Verspätungen und Ausfällen.

1. Lufthansa 590.000 Passagiere (6,2 Prozent)
2. Ryanair 130.000 Passagiere (7,9 Prozent)
3. Eurowings 110.000 Passagiere (24,6 Prozent)
4. Wizz Air 50.000 Passagiere (10,2 Prozent)
5. British Airways 48.000 Passagiere (10,3 Prozent)

Zahl der durch Airlines selbst verschuldeten Verspätungen nimmt zu

Im Vergleich mit den Daten aus 2022 wird deutlich, dass die Anzahl der Passagiere, die Anspruch auf Entschädigung haben, deutlich zugenommen hat und somit mehr eigenverschuldete Verspätungen und Ausfälle seitens der Airline in diesem Jahr das Problem waren. Neben der Lufthansa hat es besonders beim Billigflieger Ryanair viele selbst verschuldete Probleme gegeben. Während 2022 noch rund drei Prozent der verspäteten Passagiere entschädigungsberechtigt waren, waren es in diesem Jahr mit rund 7,9 Prozent mehr als doppelt so viele. Bei Eurowings ist der Anteil der selbst verschuldeten Verspätungen und Ausfälle im Vergleich zum Vorjahr (61 Prozent) deutlich gesunken und liegt nun bei rund 24,6 Prozent. Auch British Airways verzeichnet in diesem Jahr mit 10,3 Prozent anteilig weniger Verspätungen und Ausfälle im Vergleich zu den Daten aus 2022. Im Vorjahr waren es mit insgesamt 18 Prozent rund 8 Prozent mehr betroffene Fluggäste als in diesem Jahr.

Tomasz Pawliszyn, CEO von AirHelp, kommentiert:

„In diesem Jahr lässt sich ein deutlicher Aufschwung der Reiselust anhand der gestiegenen Passagierzahlen feststellen. Mit der Zunahme an Passagieren ist jedoch auch der Anteil an selbst verschuldeten Verspätungen und Ausfällen seitens der Airlines gestiegen. Im Vergleich mit 2022 hat die Anzahl der Reisenden mit Entschädigungsanspruch deutlich zugenommen. Insgesamt können und sollten rund 1,4 Millionen Flugreisende ihre Ansprüche gegenüber den Airlines geltend machen. Airhelp unterstützt alle Fluggäste dabei, die ihnen zustehenden Zahlungen zu erhalten.“

Über die Untersuchung

Die Studie basiert auf den Flugdaten von Januar bis September 2022 und 2023. Es wurde vergleichend untersucht, mit welcher Airline bei Abflug in Deutschland die meisten Passagiere mit Flugstörungen konfrontiert wurden. 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, 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