

AirHelp Score 2023: Das sind die besten Airlines der Welt

- **Das Fluggastrechteportal AirHelp veröffentlicht den alljährlichen AirHelp Score und vergleicht 83 internationale Airlines**
- **Qatar Airways gewinnt das Ranking das neunte Mal in Folge**
- **Die deutsche Fluggesellschaft Eurowings landet auf Platz zwei**

Berlin, 18. Dezember 2023 – Eurowings ist die zweitbeste Airline der Welt. Das ist das Ergebnis des AirHelp Scores 2023. AirHelp (www.airhelp.com), die weltweit größte Organisation für Fluggastrechte, hat dafür 83 Fluggesellschaften nach Faktoren wie Kundenzufriedenheit, Pünktlichkeit und Umgang mit Entschädigungsforderungen analysiert. Deutsche Airlines schneiden trotz der Zweitplatzierung von Eurowings in der Untersuchung schlecht ab. Europäische Airlines hingegen verbessern sich im Durchschnitt.

Qatar Airways erneut auf Platz eins

Qatar Airways bleibt zum neunten Mal ungeschlagen auf Platz eins. Mit 8,38 von zehn Punkten in der Gesamtwertung verbesserte sich die Airline sogar um 0,27 Punkte gegenüber dem Vorjahr. Eurowings landet mit 0,11 Punkten Abstand auf dem zweiten Platz – mit einer Gesamtpunktzahl von 8,27 klettert die deutsche Fluggesellschaft im Vergleich zum letzten Ranking um vier Plätze nach oben. Auf dem dritten Platz landet LOT Polish Airlines mit 8,11 Punkten.

Europäische Airlines liegen im Durchschnitt bei 6,9 Punkten – dabei haben sich einige europäische Fluggesellschaften im Vergleich zum Vorjahr deutlich verbessert. So hat die drittplatzierte LOT Polish Airlines im Vergleich zum Vorjahr neun Plätze wett gemacht, Austrian Airlines vier (von Platz zehn auf sechs), Brussels Airlines 13 (von Platz 25 auf zwölf) und Finnair 14 (von Platz 27 auf 13). Insgesamt konnten europäische Airlines im Vergleich zu letztem Jahr ihre Punktzahl durchschnittlich um 0,25 Punkte anheben.

Internationales Schlusslicht

Die fünf Letztplatzierten kommen aus allen Himmelsrichtungen. Auch zwei europäische Fluggesellschaften reihen sich ein. Tunisair nimmt mit einer Gesamtwertung von 4,12 Punkten den 83. und damit letzten Platz ein, gefolgt von British Airways (5,03). Die türkische Fluggesellschaft Pegasus Airlines und Frontier Airlines aus den USA liegen in der Gesamtwertung mit 5,18 Punkten gleichauf. Mit einem Score von 5,2 Punkten landet Czech Airlines im internationalen Vergleich auf Platz 79.

Eurowings und Oman Air sind die pünktlichsten Airlines

Die Fluggesellschaft aus Katar ist zwar Gesamtsieger, doch in Bezug auf die Pünktlichkeit landet Qatar Airways nur auf Platz acht. Die pünktlichsten Airlines sind Eurowings und Oman Air mit 9,3 Punkten. Auf Platz zwei und drei folgen Garuda Indonesia und die kolumbianische Airline Avianca mit neun bzw. 8,7 Punkten. Die schlechtesten Ergebnisse in Sachen Pünktlichkeit liefern die Fluggesellschaften Tunisair (3,7 Punkte), Air Malta (4,5 Punkte) und TUI Airways (fünf Punkte).

Asiatische Fluggesellschaften überzeugen bei der Kundenzufriedenheit

In den Top 10 bei der Kundenzufriedenheit befinden sich neun Fluggesellschaften aus Asien. Mit 8,9 Punkten teilen sich drei Airlines den ersten Platz: Emirates, Garuda Indonesia und All Nippon Airways. Knapp dahinter liegen neben dem Gesamtsieger Qatar Airways die Fluggesellschaften Singapore Airlines und Korean Air mit 8,8 Punkten. Auf dem dritten Platz (8,7 Punkte) folgt die nationale Fluggesellschaft der Vereinigten Arabischen Emirate, Etihad Airways, die sich im Gesamtranking auf Platz vier einreicht.

Insgesamt scheinen Kundinnen und Kunden einigermaßen zufrieden mit den Fluggesellschaften auf der Welt zu sein. Auf dem letzten Platz liegt Tunisair mit 6,5 Punkten – knapp vor Ryanair und Spirit mit 6,7 Punkten.

Brussels Airlines und China Airlines gehen am besten mit Entschädigungsanträgen um

Wer bei Verspätungen oder Flugausfällen seinen Anspruch auf Entschädigung geltend machen möchte, stößt bei vielen Airlines auf Ignoranz. Nicht aber bei Brussels Airlines und China Airlines, die mit 8,2 Punkten in der Kategorie den ersten Platz belegen. Auf Platz zwei liegen mit 8,1 Punkten airBaltic, SAS Scandinavian Airlines und United Airlines. Den dritten Platz belegen die bereits mehrfach genannten Fluggesellschaften Eurowings und Qatar Airways.

Am schwierigsten dürfte es sein, Entschädigungszahlungen von British Airways zu erwirken: Die britische Airline erhält in der Kategorie nur einen Punkt. Auf dem zweitletzten Platz liegt die staatliche Fluggesellschaft des Königreichs Bahrain, Gulf Air, mit 1,4 Punkten. Nur minimal besser sind die Flugunternehmen Vietnam Airlines, Aircalin und Czech Airlines mit 1,7 Punkten.

Tomasz Pawliszyn, CEO von AirHelp, kommentiert:

„Als deutsches Unternehmen freut es uns persönlich natürlich sehr, dass der zweite Platz der weltbesten Airlines an eine deutsche Fluggesellschaft geht. Gleichzeitig sehen wir mit den Platzierungen von Condor (44) und Lufthansa (57) großes Verbesserungspotenzial bei den deutschen Airlines. Unsere Analyse soll auch dazu beitragen, Weiterentwicklung anzustoßen. Zuerst sind wir aber für unzufriedene Passagiere da, um sie in ihren Rechten zu unterstützen und hoffen so, den Flugverkehr für alle Seiten zu optimieren.“

Über den AirHelp Score

Der AirHelp Score ist eine Rangliste der besten und schlechtesten Fluggesellschaften und Flughäfen der Welt. AirHelp veröffentlicht den AirHelp Score seit 2015 (mit einer Unterbrechung während der Pandemie), um Fluggästen eine bessere Planung ihrer Flüge zu ermöglichen. Mit dem Score können Fluggäste anhand von Daten sehen, welche Behandlung sie von Fluggesellschaften und Flughäfen erwarten können. Zur Berechnung des AirHelp Scores werden mehrere Datenquellen und Faktoren kombiniert, um den Fluggästen ein umfassendes Bild von der Leistung einer Fluggesellschaft oder eines Flughafens zu vermitteln. Die Bewertung der Fluggesellschaften basiert auf den drei Faktoren Pünktlichkeit, Kundenmeinungen und Bearbeitung von Beschwerden. Diese werden zu gleichen Teilen gewichtet. Die Bewertung der Flughäfen basiert ebenfalls auf drei Faktoren: Pünktlichkeit, Kundenmeinungen sowie Essen und Geschäfte. Dabei ist Pünktlichkeit mit 60 Prozent der größte Faktor. Zur Ermittlung des Ergebnisses wurden Daten aus dem Zeitraum vom 1. Januar bis zum 31. Oktober ausgewertet und die Fluggäste nach ihren zuletzt genutzten Fluggesellschaften und Flughäfen befragt.

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

PRESS RELEASE

AirHelp Score 2023: These are the best airlines in the world

- **The air passenger rights portal AirHelp publishes the annual AirHelp Score and compares 83 international airlines**
- **Qatar Airways wins the ranking for the ninth time in a row**
- **German airline Eurowings lands in second place**

Berlin, November XX, 2023 - Eurowings is the second best airline in the world. This is the result of the AirHelp Score 2023. AirHelp (www.airhelp.com), the world's largest air passenger rights organization, analyzed 83 airlines according to factors such as customer satisfaction, punctuality and handling of compensation claims. Despite Eurowings' second place in the study, German airlines performed poorly. European airlines, on the other hand, improved on average.

Qatar Airways again in first place

Qatar Airways remains unbeaten in first place for the ninth time. With 8.38 out of ten points in the overall ranking, the airline even improved by 0.27 points compared to the previous year. Eurowings is 0.11 points behind in second place - with a total score of 8.27 points, the German airline climbed four places compared to the last ranking. In third place is LOT Polish Airlines with 8.11 points.

European airlines averaged 6.9 points - although some European airlines have improved significantly compared to the previous year. For example, third-placed LOT Polish Airlines gained nine places compared to the previous year, Austrian Airlines four (from tenth to sixth place), Brussels Airlines 13 (from 25th to twelfth place) and Finnair 14 (from 27th to 13th place). Overall, European airlines were able to increase their score by an average of 0.25 points compared to last year.

International tail light

The five last-placed airlines come from all over the world. Two European airlines are also among them. With an overall score of 4.12 points, Tunisair is in 83rd and therefore last place, followed by British Airways (5.03). The Turkish airline Pegasus Airlines and Frontier Airlines from the USA are tied in the overall ranking with 5.18 points. With a score of 5.2 points, Czech Airlines is ranked 79th in the international comparison.

Eurowings and Oman Air are the most punctual airlines

Although the airline from Qatar is the overall winner, Qatar Airways is only in eighth place in terms of punctuality. The most punctual airlines are Eurowings and Oman Air with 9.3 points. In second and third place are Garuda Indonesia and the Colombian airline Avianca with nine and 8.7 points respectively. The worst results in terms of punctuality were achieved by the airlines Tunisair (3.7 points), Air Malta (4.5 points) and TUI Airways (five points).

Asian airlines impress in terms of customer satisfaction

Nine airlines from Asia are in the top 10 for customer satisfaction. With 8.9 points, three airlines share first place: Emirates, Garuda Indonesia and All Nippon Airways. They are closely followed by the overall winner Qatar Airways and the airlines Singapore Airlines and Korean Air with 8.8 points. In third place (8.7 points) is the national airline of the United Arab Emirates, Etihad Airways, which comes in fourth place in the overall ranking.

Overall, customers appear to be reasonably satisfied with the world's airlines. Tunisair is in last place with 6.5 points - just ahead of Ryanair and Spirit with 6.7 points.

Brussels Airlines and China Airlines handle compensation claims best

Anyone who wants to claim compensation for delays or flight cancellations is met with ignorance by many airlines. But not with Brussels Airlines and China Airlines, which took first place in this category with 8.2 points. In second place with 8.1 points are airBaltic, SAS Scandinavian Airlines and United Airlines. Third place was taken by Eurowings and Qatar Airways, which have already been mentioned several times.

British Airways is probably the most difficult airline to obtain compensation payments from: The British airline only receives one point in the category. The state-owned airline of the Kingdom of Bahrain, Gulf Air, is in second-last place with 1.4 points. The airlines Vietnam Airlines, Aircalin and Czech Airlines are only slightly better with 1.7 points.

Tomasz Pawliszyn, CEO of AirHelp, comments:

"As a German company, we are of course personally very pleased that second place in the world's best airlines goes to a German airline. At the same time, with the rankings of Condor (44) and Lufthansa (57), we see great potential for improvement among German airlines. Our analysis should also help to initiate further development. First and foremost, however, we are there for dissatisfied passengers to support them in their rights and thus hope to optimize air travel for all sides. "

About the AirHelp Score

The AirHelp Score is a ranking of the best and worst airlines and airports in the world. AirHelp has been publishing the AirHelp Score since 2015 (with an interruption during the pandemic) to help passengers better plan their flights. With the score, passengers can use data to see what treatment they can expect from airlines and airports. To calculate the AirHelp Score, multiple data sources and factors are combined to give passengers a comprehensive picture of an airline or airport's performance. The rating of the airlines is based on three factors: punctuality, customer opinions and complaint handling. These are weighted equally. The rating of airports is also based on three factors: punctuality, customer opinions and food and stores. Punctuality is the biggest factor with 60 percent. To determine the result, data from the period from January 1 to October 31 was evaluated and passengers were asked about their most recently used airlines and airports.

About AirHelp

AirHelp is the world's largest air passenger rights organization. Since its foundation in 2013, the company has been helping travelers to claim compensation for delayed or canceled flights and in the event of denied boarding. AirHelp also takes legal and political action to further strengthen the rights of air passengers worldwide. The company has already helped more than 16 million people, is active in 30 countries and employs over 350 people. Since 2019, AirHelp has been cooperating with Consumer Protection Germany (www.verbraucherschutz.de/airhelp) and helps to enforce the air passenger rights of consumers who have turned to Consumer Protection Germany. You can find more information about AirHelp at: www.airhelp.com/de/

Press contacts

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