

Quartalsanalyse 2024: 46 Millionen Passagiere in Europa von Flugausfällen und -verspätungen betroffen

- **AirHelp vergleicht die Flugdaten in Europa des ersten Quartals 2023 und 2024**
- **Europaweit sind rund 23 Prozent aller Passagiere verspätet oder gar nicht gestartet – in Deutschland sogar 26,6 Prozent**
- **Passagiere in Frankfurt, Hamburg und München waren am häufigsten betroffen**

Berlin, 24. April 2024 – Das Jahr 2024 startete für Fluggäste alles andere als entspannt: Die Streikaktionen an deutschen Flughäfen, schlechte Wetterbedingungen sowie technische Probleme sorgten bereits in den ersten drei Monaten für viele Ausfälle und Verspätungen. Insgesamt hat sich im Vergleich zum Vorjahr in Deutschland die Zahl der von Flugausfällen betroffenen Passagiere um 1,2 Prozent erhöht, was insgesamt 222.000 Passagieren entspricht. Das geht aus einer aktuellen Untersuchung von AirHelp (www.AirHelp.com), dem weltweit größten Travel-Tech-Unternehmen, hervor. Für die Untersuchung wurden die Verspätungen und Flugausfälle an den Flughäfen Europas sowie die Pünktlichkeit der Flüge an deutschen Flughäfen in den ersten drei Monaten von 2023 und 2024 analysiert und verglichen.

Großbritannien bleibt mit Blick auf verspätete Passagiere an der Spitze

Mit fast 5,8 Millionen verspäteten Passagieren im ersten Quartal 2024 belegt Großbritannien den ersten Platz der Untersuchung. Bereits im letzten Jahr lag das Vereinigte Königreich in Bezug auf Flugstörungen an der Spitze. Allerdings konnte Großbritannien die Verspätungsquote in diesem Jahr von 27,5 auf 22,7 Prozent senken. Auf Platz zwei landet Deutschland mit rund 4,7 Millionen Passagieren (26,6 Prozent), die mit Verspätungen oder Ausfällen zu kämpfen hatten. Es folgt Frankreich auf Platz drei – hier mussten rund vier Millionen Fluggäste (24,7 Prozent) mit Störungen rechnen.

Gemessen an den Verspätungs- und Ausfallquoten führen Finnland, Portugal und die Niederlande das Negativ-Ranking an. Mit 29,9 Prozent war der Anteil an Fluggästen, die in Finnland zu spät oder gar nicht starteten, europaweit am höchsten. Portugal und die Niederlande kommen auf etwa 28,6 und 28,3 Prozent. Deutschland landet im europäischen Vergleich mit einer Quote von 26,6 Prozent auf Platz vier.

Kroatien, Irland und Österreich gehören in diesem Quartal zu den pünktlichsten Abflugorten

Die wenigsten Ausfälle und Verspätungen gab es in Kroatien: Rund 15 Prozent aller Fluggäste dort waren in den ersten Monaten dieses Jahres Flugproblemen ausgesetzt. Damit landet das unter vielen Europäer:innen beliebte Urlaubsland in Sachen Pünktlichkeit auf Platz eins. Auch Passagiere, die ihre Reise von Irland und Österreich aus angetreten sind, konnten sich vergleichsweise glücklich schätzen: Die Quoten lagen in den beiden Ländern bei 15,9 bzw. 16,3 Prozent.

Ausfallrate für Flüge in Deutschland steigt 2024 an

In der Gesamtbilanz konnte sich Deutschland im Vergleich zu letztem Jahr verbessern: Von 17,9 Millionen Fluggästen starteten 26,6 Prozent im ersten Quartal 2024 verspätet oder gar nicht – im vergangenen Jahr lag die Quote noch bei 29,7 Prozent. Allerdings zeigen die Ausfälle einzeln betrachtet ein anderes Bild: 5,2 Prozent aller Passagiere waren hierzulande im ersten Quartal von Annullierungen betroffen (921.000 Passagiere), im Jahr zuvor waren es vier Prozent (699.000 Passagiere). Dies ist vermutlich auf die hohe Anzahl der Streiks in den ersten drei Monaten zurückzuführen.

Am häufigsten traf es Fluggäste ab Frankfurt am Main: Am Fraport starteten von rund 6,4 Millionen Passagieren 2,1 Millionen (32,8 Prozent) mit Verspätung. Damit konnte sich der größte Flughafen Deutschlands im Vergleich zum Vorjahr aber verbessern: Damals lag die Quote bei 38,8 Prozent. Mit deutlichem Abstand folgt Hamburg, hier traten 25 Prozent aller Fluggäste ihre Reise verspätet oder gar nicht an (294.000 Passagiere). Da die Rate letztes Jahr in Hamburg bei 22,3 Prozent lag, mussten sich in diesem Jahr Passagiere häufiger über Flugprobleme ärgern. München komplettiert die Top-Drei mit circa 24,2 Prozent (976.000 Passagiere) gegenüber circa 27 Prozent im Vorjahr.

Mehr als fünf Millionen Passagiere in Europa haben ein Recht auf Entschädigung

Im ersten Quartal 2024 waren knapp 41 Millionen Passagiere in Europa verspätet (23 Prozent), letztes Jahr belief sich die Zahl auf 47,4 Millionen (26,4 Prozent). Einen Anspruch auf Entschädigung haben Fluggäste nur dann, wenn die Airline selbst für die Flugprobleme verantwortlich ist und keine außergewöhnlichen Umstände vorliegen. Während sich europäische Flughäfen in der Gesamtbilanz verbessern konnten, ist die Zahl der durch die Airlines verursachten Flugprobleme gestiegen. Waren im ersten Quartal 2023 nur etwa 4,1 Millionen Passagiere entschädigungsberechtigt, sind es im gleichen Zeitraum 2024 schon fünf Millionen – und das, obwohl dieses Jahr weniger Passagiere in Europa abgehoben sind.

Die Länder mit den meisten entschädigungsberechtigten Passagieren in 2024 sind das Vereinigte Königreich (807.000 Fluggäste), Deutschland (477.000 Fluggäste) und Frankreich (397.000 Fluggäste).

Julián Navas, Fluggastrechtsexperte von AirHelp, ordnet ein: *„Die Zahl der bei Airlines selbst verschuldeten Probleme hat in diesem Jahr deutlich zugenommen. Insbesondere Reisende in Deutschland wurden durch die Streikwelle zu Beginn des Jahres auf die Geduldsprobe gestellt. Im Januar lag die Verspätungs- und Ausfallquote sogar bei 29,3 Prozent – der Höchstwert im untersuchten Zeitraum. Da es derzeit zu Einigungen bei den Verhandlungen zwischen Arbeitnehmer:innen und -geber:innen kommt, gehen wir davon aus, dass sich die Lage dahin gehend etwas beruhigen wird.*

Falls es aber doch zu einem Streik kommen sollte, sind Betroffene nicht hilflos: Streikt das Airlinepersonal oder ist die Airline anderweitig für die Verspätung verantwortlich, so haben Reisende unter bestimmten Voraussetzungen ein Recht auf Entschädigung. Es lohnt sich, seinen Fall prüfen zu lassen.“

Über die Untersuchung

Die Studie basiert auf den Flugdaten der Monate Januar, Februar und März 2023 und 2024. Es wurde untersucht, wie viele Passagiere innerhalb dieses Zeitraums von Verspätungen und Flugausfällen in Europa betroffen waren. Die Anzahl Passagiere und die Prozentangaben wurden gerundet. 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. Berücksichtigt wurden Länder mit mindestens 100.000 und Flughäfen mit mindestens 50.000 Fluggästen im Untersuchungszeitraum.

Über AirHelp

AirHelp ist das weltweit größte Travel-Tech-Unternehmen, das sich mit Störungen im Flugverkehr auseinandersetzt. 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 zwei Millionen Menschen dabei geholfen, Entschädigungszahlungen zu bekommen, ist in 30 Ländern aktiv und beschäftigt über 400 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

Pricilla Tekbas | pricilla.tekbas@tonka-pr.com | +49(0)176.7388.2187

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

Quarterly analysis 2024: 46 million passengers in Europe affected by flight cancellations and delays

- **AirHelp compares flight data in Europe for the first quarter of 2023 and 2024**
- **Around 23 per cent of all passengers across Europe were delayed or did not take off at all – in Germany even 26.6 per cent**
- **Passengers in Frankfurt, Hamburg, and Munich were affected the most**

Berlin, XX April 2024 – The year 2024 got off to anything but a relaxed start for air passengers: Strike action at German airports, poor weather conditions and technical problems already caused many cancellations and delays in the first three months. Overall, the number of passengers affected by flight cancellations in Germany increased by 1.2 percent compared to the previous year, corresponding to 222,000 passengers. This is the result of a recent study by AirHelp (www.AirHelp.com), the world's largest travel tech company. The study analyzed and compared delays and flight cancellations at European airports and the punctuality of flights at German airports in the first three months of 2023 and 2024.

Great Britain remains at the top in terms of delayed passengers

With almost 5.8 million delayed passengers in the first quarter of 2024, the UK took first place in the study. Last year, the UK was already at the top in terms of flight disruptions. However, the UK was able to reduce the delay rate from 27.5 to 22.7 per cent this year. Germany came in second place with around 4.7 million passengers (26.6 per cent) who had to contend with delays or cancellations. France follows in third place, with around four million passengers (24.7 per cent) experiencing disruptions.

In terms of delay and cancellation rates, Finland, Portugal and the Netherlands lead the negative ranking. At 29.9 per cent, the proportion of passengers who took off late or not at all in Finland was the highest in Europe. Portugal and the Netherlands came in at around 28.6 and 28.3 per cent respectively. With a rate of 26.6 per cent, Germany is in fourth place in a European comparison.

Croatia, Ireland, and Austria are among the most punctual departure destinations this quarter

Croatia had the fewest cancellations and delays: around 15 per cent of all passengers there experienced flight problems in the first few months of this year. This puts the holiday destination, which is popular with many Europeans, in first place when it comes to punctuality. Passengers travelling from Ireland and Austria were also comparatively lucky: The rates in the two countries were 15.9 and 16.3 per cent respectively.

The cancellation rate for flights in Germany increases in 2024

In the overall balance, Germany improved compared to last year: Of 17.9 million passengers, 26.6 per cent took off late or not at all in the first quarter of 2024 – last year, the rate was still 29.7 per cent. However, the individual cancellations show a different picture: 5.2 per cent of all passengers in Germany were affected by cancellations in the first quarter (921,000 passengers), compared to four

per cent in the previous year (699,000 passengers). This is presumably due to the high number of strikes in the first three months.

Passengers departing from Frankfurt am Main were hit the hardest: 2.1 million (32.8 per cent) of around 6.4 million passengers took off from Fraport with delays. However, Germany's largest airport was able to improve on the previous year: Back then, the rate was 38.8 per cent. Hamburg follows far behind, with 25 per cent of all passengers travelling late or not at all (294,000 passengers). As the rate in Hamburg was 22.3 per cent last year, passengers were more likely to be annoyed by flight problems this year. Munich completes the top three with around 24.2 per cent (976,000 passengers) compared to around 27 per cent in the previous year.

More than five million passengers in Europe have a right to compensation

In the first quarter of 2024, almost 41 million passengers in Europe were delayed (23 per cent); last year, the figure was 47.4 million (26.4 per cent). Passengers are only entitled to compensation if the airline itself is responsible for the flight problems and there are no exceptional circumstances. While European airports were able to improve their overall performance, the number of flight problems caused by airlines has risen. While only around 4.1 million passengers were entitled to compensation in the first quarter of 2023, this figure rose to five million in the same period in 2024 - even though fewer passengers took off in Europe this year.

The countries with the most passengers entitled to compensation in 2024 are the United Kingdom (807,000 passengers), Germany (477,000 passengers) and France (397,000 passengers).

Julián Navas, AirHelp's passenger rights expert, analyses: *"The number of issues caused by airlines themselves has increased significantly this year. Travellers in Germany in particular were put to the test by the wave of strikes at the beginning of the year. In January, the delay and cancellation rate was as high as 29.3 per cent – the highest figure in the period under review. As agreements are currently being reached in negotiations between employees and employers, we assume that the situation will calm down somewhat.*

However, if a strike does occur, those affected are not helpless: if the airline staff are on strike or the airline is otherwise responsible for the delay, travellers are entitled to compensation under certain conditions. It is worth having your case checked."

About the study

The study was based on flight data from January, February and March 2023 and 2024 and analysed how many passengers were affected by delays and flight cancellations in Europe during this period. The number of passengers and the percentages were rounded. For accurate and meaningful data, AirHelp uses a variety of sources and combines them in a global flight database to eliminate coverage gaps in some providers' data, among other things. The providers are prioritised according to the quality of their data. In the event of data conflicts (e.g. different arrival or departure times), the source with the highest authority is used instead of an average. Countries with at least 100,000 passengers and airports with at least 50,000 passengers in the period under review were taken into account.

About AirHelp

AirHelp is the world's largest travel tech company dealing with air travel disruptions. Since its foundation in 2013, the company has been helping travellers to claim compensation for delayed or cancelled flights and in the event of denied boarding. AirHelp also takes legal and political action to further strengthen the rights of air travellers worldwide. The company has already helped more than two million people receive compensation payments, is active in 30 countries and

employs over 400 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

Pricilla Tekbas | pricilla.tekbas@tonka-pr.com | +49(0)176.7388.2187

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