

Flugreisen-Gepäck-Report 2024: Wo und wieso persönliche Gegenstände am häufigsten verloren gehen

- **AirHelp beleuchtet die aktuelle Lage rund um den weltweiten Gepäcktransport im Luftverkehr.**
- **Insgesamt gingen 2023 bei 5,2 Milliarden Passagieren 36,1 Millionen Gepäckstücke verloren, wurden beschädigt oder kamen zu spät an.**
- **Die Wahrscheinlichkeit, dass ein Gepäckstück verloren geht, ist an argentinischen Flughäfen weltweit am größten.**

Berlin, 19. Dezember 2024 – 2023 gingen 6,92 Gepäckstücke pro 1.000 Passagiere weltweit verloren, kamen verspätet an oder wurden beschädigt. Damit ist der Wert im Vergleich zum Vorjahr leicht angestiegen: 2022 sind bei 4,02 Milliarden Passagieren 26 Millionen Gepäckstücke nicht wie geplant angekommen (6,47 Gepäckstücke pro 1.000 Passagiere). Vor der Pandemie lag der Wert konstant unter sechs. Das sind einige der Ergebnisse des umfassenden Gepäck-Reports des Travel-Tech-Unternehmens AirHelp (www.airhelp.de). Die Expert:innen haben hierfür offizielle Daten des IT-Unternehmens SITA sowie Daten einer Plattform für Gepäckverlust ausgewertet.

Das meiste Gepäck geht in Europa verloren

Die SITA-Daten kumulieren Gepäckverluste für drei Regionen: Europa, Asien und Nordamerika. In Europa gehen demnach mit großem Abstand die meisten Gepäckstücke verloren: Insgesamt 10,6 Millionen Gepäckverluste wurden in dieser Region für 2023 erfasst, 2022 waren es sogar 15,7 Millionen. Nordamerika und Asien stehen bei Gepäckverlusten wesentlich besser da. In Nordamerika gingen 2023 5,8 Millionen Gepäckstücke verloren, 2022 6,35 Millionen. In Asien kommt es am seltensten zu Gepäckverlust: 2023 waren es nur 3,0 Millionen Gepäckverluste, 2022 waren es 3,04 Millionen.

Vor der Pandemie war Gepäckverlust in allen drei Regionen unwahrscheinlicher: 2019 gingen in Asien 1,69 Millionen Gepäckstücke verloren, was die Region auch damals zum Spitzenreiter kürte. In Nordamerika gingen 5,82 Millionen Stück verloren, in Europa, auch damals trauriger letzter Platz, waren es 7,21 Millionen Gepäckstücke.

Der häufigste Grund für Gepäckverluste: Falsche Umladung bei Transfers

Wieso Gepäck verspätet am Zielort ankommt, hat verschiedene Gründe: 46 Prozent der verspäteten Gepäckstücke im Jahr 2023 wurden bei Transfers falsch umgeladen – Spitzenwert der vergangenen fünf Jahre. 16 Prozent der Gepäckstücke wurden gar nicht erst verladen und sind deshalb mit Verspätung am Zielort angekommen. 14 Prozent der Koffer und Taschen sind aufgrund von Fehlern beim Ticketing, am Gepäckschalter oder aus Sicherheitsgründen zu spät angekommen. Zwei weitere Gründe, wegen der jeweils acht Prozent der Gepäckstücke in 2023 nicht pünktlich angekommen sind: Jeweils acht Prozent sind auf den Flughafenbetrieb, Zoll, Wetter, Platz- oder Gewichtsbeschränkungen sowie auf Fehler beim Verladen der Gepäckstücke im Flughafen

zurückzuführen. Darüber hinaus sind jeweils vier Prozent der Koffer aufgrund von Fehlleitungen bei der Ankunft oder falschen Kennzeichnungen mit Verspätung am Zielflughafen angekommen.

Die deutschlandweit höchste Wahrscheinlichkeit von Gepäckverlust ist in Frankfurt

Luggage Losers, die Plattform für Gepäckverlust, ermittelt unter anderem Flughäfen und Airlines, die am häufigsten Gepäck verlieren. Von allen untersuchten Flughäfen gehen am Flughafen Juárez in Mexiko-City die meisten Gepäckstücke verloren, die Wahrscheinlichkeit beträgt hier 2,1 Prozent. Das sind geschätzt etwa 78.472 Gepäckstücke im Monat. Gleich zwei Londoner Flughäfen landen auf den Plätzen zwei und drei: London City mit 1,62 Prozent und Gatwick bei 1,58 Prozent. Der Flughafen Chhatrapati Shivaji Maharaj in Mumbai verpasst die unrühmliche Top-Drei knapp: Hier geht Gepäck bei einer Wahrscheinlichkeit von 1,52 Prozent verloren. Der Indira Gandhi International Airport im indischen Delhi folgt mit etwas Abstand bei mit einer Quote von 1,13 Prozent auf dem fünften Platz. Der Frankfurter Flughafen gehört mit einer Quote von 0,6 ebenfalls zu den Top-Ten der schlechtesten Flughäfen, wenn es um den Gepäckverlust geht. Der Flughafen landet in dem Vergleich auf Platz acht.

Diese Airlines verlieren das meiste Gepäck

Von allen untersuchten Airlines schneidet die argentinische Fluggesellschaft Aerolineas Argentinas mit Abstand am schlechtesten ab. Eins von neun Gepäckstücken geht hier verloren, eine Quote von stolzen 11,45 Prozent. Die spanische Fluggesellschaft Iberia kommt mit 3,3 Prozent noch auf den zweiten Platz. Auf Platz drei rangiert British Airways mit 2,63 Prozent komplett. Air India (2,50 Prozent) und Aer Lingus (2,36 Prozent) besetzen Plätze vier und fünf. Mit einer Quote von 0,8 landet die Lufthansa auf Platz 17 in diesem Ranking und führt damit das Rennen der schlechtesten deutschen Airlines an. Die Wahrscheinlichkeit hier Gepäck zu verlieren liegt bei eins zu 126.

Welche Rechte Passagiere bei Gepäckverlust haben, können Sie hier nachlesen:

<https://www.airhelp.com/de/gepaeckprobleme/>

Über die Untersuchung

Für den Report wurden die Baggage IT Insights Reports des Technologieunternehmens SITA aus den Jahren 2019 bis 2024 analysiert und die Daten miteinander verglichen. Darüber hinaus wurde die Webseite LuggageLosers.com analysiert und so die Fluggesellschaften, Städte, Länder und Kontinente mit der höchsten und niedrigsten Wahrscheinlichkeit, dass Gepäckstücke verloren gehen, ermittelt.

Über AirHelp

AirHelp ist ein Unternehmen für Reisetechologie, das sich mit Flugunterbrechungen befasst. Seit 2013 hat AirHelp Entschädigungen für über 2,5 Millionen Passagiere mit Flugverspätungen oder -annullierungen durchgesetzt. Über acht Millionen Passagiere haben ihre Flüge mit AirHelp+ geschützt und unzählige weitere Millionen profitieren von den Informationen, die auf [airhelp.de](https://www.airhelp.de) frei verfügbar sind. AirHelp investiert auch in eine grünere Zukunft. Das Unternehmen hat sich dazu verpflichtet, für jede 100 Flugbeeinträchtigungen einen Baum zu pflanzen und hat bisher 75.380 Bäume gepflanzt! Als Verfechter der Fluggastrechte kümmern sich die Expert:innen um die Menschen, und sich um die Menschen zu kümmern bedeutet auch, sich um den Planeten zu kümmern.

#Die Nummer 1 für Flugentschädigungen weltweit

Mit einem Netzwerk von 50 Anwaltskanzleien in über 35 Ländern, innovativer künstlicher Intelligenz im Hintergrund und einem engagierten Team von über 400 AirHelpers macht AirHelp es jedem Reisenden in der EU, in Großbritannien und darüber hinaus leicht, bei Flugverspätungen und -annullierungen bis zu 600 Euro zu erhalten. Weitere Informationen über AirHelp finden Sie unter: <https://www.airhelp.de>

Pressekontakte

Pricilla Tekbas | pricilla.tekbas@tonka-pr.com | +49(0) 176.738.82187

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