

## **AirHelp-Umfrage: Das sind die größten Probleme für Passagiere beim Fliegen**

- **AirHelp führte eine Umfrage unter Passagieren zu den größten Ärgernissen beim Fliegen durch**
- **Der Großteil der Befragten bemängelt fehlende Informationen bei Flugstörungen**
- **Bei europäischen Fluggästen sorgen vor allem strenge Gepäckbestimmungen für Frustration**

**Berlin, 14. November 2024** – Das Travel-Tech-Unternehmen AirHelp ([www.AirHelp.de](http://www.AirHelp.de)) hat in einer neuen Umfrage Passagiere aus Europa, den Vereinigten Staaten und Brasilien nach ihren größten persönlichen Ärgernissen bei Flugreisen befragt. Teilgenommen haben Passagiere, die in den letzten zwölf Monaten geflogen sind. AirHelp hat konkret die persönlichen Ärgernisse bei der Reisebuchung, am Flughafen und während des Fluges abgefragt. Die Studie ergibt, dass die Hauptursachen für die Frustration der Passagiere insgesamt folgende sind:

- Zwei Drittel (66 Prozent) der Passagiere empfinden einen Mangel an Informationen bei Störungen als Hauptursache für Frustration.
- Strenge oder unklare Größenbeschränkungen für Gepäck gehören für 64 Prozent der Befragten zu großen Ärgernissen, Platz zwei.
- Schwierigkeiten bei der Beantragung von Rückerstattungen und Entschädigungen sind ein Problem, welches von 63 Prozent der Passagiere als Ärgernis gewählt wurde.
- Der mangelnde Komfort war ebenfalls Problem: 63 Prozent der Passagiere klagten über mangelnde Beinfreiheit.
- Mehr als die Hälfte der Befragten (57 Prozent) war frustriert, weil bei Verspätungen oder Annullierungen keine geeigneten Ersatzflüge angeboten wurde.

### **Strenge Gepäckbestimmungen stellen für europäische Reisende das größte Problem dar**

Wirft man einen dedizierten Blick auf Europa, so sieht die Verteilung ähnlich aus: 71,6 Prozent der Befragten in Europa gaben an, dass strenge oder unklare Größenbeschränkungen für Gepäck das größte Ärgernis für sie darstellten. Auf Platz zwei rangiert mit fast 66 Prozent der Mangel an Informationen im Falle einer Flugstörung, gefolgt von Schwierigkeiten bei der Beantragung von Rückerstattungen und Entschädigungen (63,1 Prozent). Außerdem empfanden 61,7 Prozent der

Befragten in Europa fehlende Beinfreiheit im Flieger als störend. Auf Platz fünf der größten Störfaktoren landet das unzureichende Angebot an Ersatzflügen bei Verspätungen oder Annullierungen (56,7 Prozent).

### **Das sind die größten Ärgernisse bei der Buchung eines Fluges in Europa**

Strenge oder unklare Größenbeschränkungen für Gepäck führten die Liste der Frustrationen beim Kauf von Flugtickets an – 71,63 Prozent der Befragten hatten damit schon Probleme. Viele hielten die Freigepäckmenge für unklar, was manchmal zu zusätzlichen Gebühren am Flughafen führte oder dazu, dass das Gepäck nicht mit in die Kabine genommen werden konnte. Darüber hinaus ist das Gepäck oft nicht in den Buchungen enthalten (52,48 Prozent) und viele Buchungsseiten sind unübersichtlich oder kompliziert gestaltet (46,81 Prozent), was es für Passagiere noch schwieriger macht, ein passendes Angebot zu finden.

### **Lange Warteschlangen sorgen bei europäischen Fluggästen für größte Frustration am Flughafen**

Lange Warteschlangen sind wenig überraschend die Hauptursache für Ärger am Flughafen (56,03 Prozent), gefolgt von teuren Speisen und Getränken (43,97 Prozent) und dem Herausnehmen von Flüssigkeiten und elektronischen Geräten bei der Sicherheitskontrolle (42,55 Prozent). Auch Änderungen des Gates in letzter Minute empfanden viele Fluggäste als störend – rund ein Drittel der Befragten klagte darüber.

Wenn es um den Flug an sich geht, so steht der Mangel an Beinfreiheit ganz oben auf der Liste der Ärgernisse (61,70 Prozent), gefolgt von unruhigen oder lauten Kindern (41,13 Prozent), schmutzigen Toiletten (36,17 Prozent) und Passagieren, die ihre Sitze zurückgelehnt hatten (35,46 Prozent). Komfort ist eindeutig ein Bereich, in dem Fluggesellschaften Verbesserungen vornehmen müssen.

### **Schwierigkeiten bei Rückerstattungen bei Geschäftsreisenden auf Platz eins**

Bei verspäteten oder annullierten Flügen ist die Kommunikation ein zentrales Anliegen, wobei die Passagiere dahingehend am meisten über den Mangel an Informationen über relevante Störungen frustriert sind (65,96 Prozent). Die Passagiere beklagten sich auch über Schwierigkeiten bei der Beantragung von Rückerstattungen und Entschädigungen (63,12 Prozent) sowie über das Fehlen geeigneter Ersatzflüge (56,74 Prozent). Die Frustrationen sind auch bei den Reisenden unterschiedlich, wobei Urlauber:innen am meisten über den Mangel an Informationen über Störungen verärgert sind, während Geschäftsreisende am meisten über Schwierigkeiten bei der Beantragung von Rückerstattungen und Entschädigungen besorgt sind.

## **Über die Untersuchung**

Für die Umfrage wurden über 200 Passagiere aus Europa, Vereinigten Staaten und Brasilien, die in den letzten 12 Monaten geflogen sind, zu ihren größten Ärgernissen beim Fliegen befragt. Die Umfrage wurde vom 16. bis zum 30. September 2024 durchgeführt.

## **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 8 Millionen Passagiere haben ihre Flüge mit AirHelp+ geschützt und unzählige weitere Millionen profitieren von den Informationen, die auf [airhelp.com](https://airhelp.com) frei verfügbar sind. AirHelp investiert auch in eine grünere Zukunft. Wir haben uns verpflichtet, für jede 100 Flugbeeinträchtigungen einen Baum zu pflanzen und bisher haben wir 69.542 Bäume gepflanzt! Als Verfechter der Fluggastrechte kümmern wir uns 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](mailto:pricilla.tekbas@tonka-pr.com) | +49(0) 176.738.82187

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