

Umfrage zeigt: 79 Prozent der Fluggäste weltweit kennen ihre Rechte nicht

- AirHelp führt eine globale Umfrage unter Passagieren zu Fluggastrechten durch
- 79 Prozent der Fluggäste weltweit kennen ihre Rechte nicht
- 32 Prozent der befragten Passagiere sind mit den Fluggastrechten zufrieden

Berlin, 25. März 2025 – Das Travel-Tech-Unternehmen AirHelp (www.AirHelp.de) hat in seiner neuesten Umfrage Passagiere aus Europa, Großbritannien, den USA sowie Brasilien zu ihren Rechten beim Fliegen befragt. Teilgenommen haben dabei insgesamt 3.100 Passagiere. Die Umfrage zeigt, dass 61 Prozent der europäischen Fluggäste der Meinung sind, dass ihre Rechte verbessert werden sollten – in Deutschland liegt der Anteil bei 46 Prozent. Zudem beantragen nur 50 Prozent der europäischen Fluggäste bei Verspätungen und Flugausfällen eine Entschädigung.

Nur 21 Prozent der Fluggäste kennen ihre Rechte

Der Umfrage zufolge wissen in Brasilien 95 Prozent der Befragten, dass es Fluggastrechte gibt, in Europa und Großbritannien sind es 81 bzw. 78 Prozent der Befragten und in den USA 77 Prozent. Zu wissen, dass es Rechte gibt, heißt aber nicht, dass man auch weiß, wie die Rechte aussehen und wie man sie anwendet:

In einem Test, in dem das Wissen über die Anwendung von Fluggastrechten untersucht wurde, gaben nur 24 Prozent der europäischen Passagiere die richtigen Antworten: Britische Fluggäste kennen dem Test zufolge ihre Rechte am besten, aber auch in Großbritannien liegt der Wert nur bei 28 Prozent. Von den deutschen Passagieren gaben 27 Prozent die richtigen Antworten. In Portugal und Spanien waren es 26 Prozent, in Irland 23 Prozent und in Frankreich 18 Prozent. Die schlechtesten Ergebnisse lieferten die brasilianischen und amerikanischen Passagiere mit neun bzw. sieben Prozent.

Deutsche Fluggäste sind im globalen Vergleich am zufriedensten mit ihren Rechten

46 Prozent der deutschen Befragten finden, dass die Fluggastrechte ausreichend Schutz bieten, trotzdem wünschen sich weitere 46 Prozent, dass die Rechte verstärkt werden – 20 Prozent davon wünschen sich sogar eine erhebliche Verstärkung. In Großbritannien ist auch fast die Hälfte der befragten Fluggäste mit ihren Rechten zufrieden (45 Prozent), in den anderen Ländern ergibt sich hingegen ein anderes Bild: Innerhalb Europas finden jeweils 33 Prozent der irischen und französischen Passagiere, dass die Fluggastrechte einen guten Schutz bieten, in Portugal sind es 23 Prozent und in Spanien 20 Prozent. In Brasilien sind 26 Prozent der Befragten zufrieden mit ihren Fluggastrechten. In den USA hingegen gaben nur zehn Prozent an, dass die lokalen Fluggastrechte einen guten Schutz darstellen.

Zwei Drittel der Passagiere weltweit ist für eine Stärkung der Fluggastrechte

Weltweit sagten 31 Prozent der Passagiere aus, dass die Fluggastrechte etwas stärker sein und den Passagieren mehr Schutz bieten sollten. Weitere 30 Prozent sind der Meinung, dass sie deutlich gestärkt werden müssten. Ein [neuer EU-Vorschlag](#) soll das Gegenteil bewirken: Der Vorschlag sieht vor, dass Entschädigungen bei Flugverspätungen künftig je nach Entfernung erst bei Verspätungen von fünf, neun oder zwölf Stunden statt wie bisher nach drei Stunden gezahlt werden sollen.

Ein Drittel (30 Prozent) der Befragten ist der Ansicht, dass eine Verspätung von drei Stunden eine angemessene Schwelle für den Anspruch der Fluggäste auf Entschädigung darstellt. Ebenfalls ein Drittel (31 Prozent) findet, zwei Stunden seien bereits eine faire Grenze, 16 Prozent halten sogar eine Stunde Verspätung für angemessen. Fünf Prozent verlangen Entschädigungszahlungen bei Verspätungen unter einer Stunde. Die von der EU vorgeschlagenen fünf oder mehr Stunden sehen nur 16 Prozent als faire Schwelle an.

In Deutschland finden 35 Prozent der Befragten die aktuelle Drei-Stunden-Schwelle fair. 29 Prozent wählten zwei Stunden, 18 Prozent eine Stunde und fünf Prozent weniger als eine Stunde.

Nichtmal die Hälfte der Passagiere hat bisher eine Entschädigung beantragt

62 Prozent aller Passagiere waren schon von einer Verspätung von mehr als drei Stunden, einer Stornierung oder Überbuchung betroffen, aber nicht mal die Hälfte der betroffenen Passagiere (40 Prozent) hat eine Entschädigung beantragt. In Europa haben immerhin 50 Prozent der betroffenen Passagiere ihren Anspruch auf Entschädigung geltend gemacht – deutsche Passagiere stellen mit 68 Prozent den Spitzenwert dar. Während in Großbritannien 44 Prozent der Befragten schon mal eine Entschädigung beantragt haben, waren es in Brasilien nur 26 und in den USA nur 20 Prozent.

79 Prozent der Passagiere weltweit wären bereit, einen Aufpreis zu zahlen, um im Falle einer schwerwiegenden Flugstörung eine garantierte Entschädigung zu erhalten. Ein Fünftel (21 Prozent) der Passagiere würde dafür einen Aufpreis von fünf bis zehn Euro zahlen. 39 Prozent würden sogar mehr zahlen. Im globalen Vergleich würden die deutschen und brasilianischen Passagiere am meisten für eine Entschädigungsgarantie ausgeben – 50 Prozent der deutschen Passagiere würden zehn bis 20 Euro oder sogar mehr pro Flugticket draufzahlen. In den USA wären auch 47 Prozent bereit, mehr als zehn Dollar Aufpreis zu zahlen. In Portugal sind es 40 Prozent, in Spanien 36 Prozent, in Frankreich 35 Prozent, in Irland 27 Prozent und Großbritannien 34 Prozent, die mehr als zehn Euro oder Pfund zahlen würden.

Nina Staub, Fluggastrechtsexpertin bei AirHelp kommentiert die Umfrage: *„Die Ergebnisse unserer Umfrage zeigen klar, dass Fluggäste sich einen besseren Schutz ihrer Rechte wünschen. Es ist wichtig, dass wir uns weiterhin für die Rechte der Reisenden starkmachen und verhindern, dass diese durch Änderungen geschwächt werden. Gleichzeitig möchten wir die Passagiere besser über ihre Rechte aufklären und den Zugang zu Entschädigungen vereinfachen. Aus diesem Grund haben wir bei AirHelp einen detaillierten Ratgeber zu Fluggastrechten entwickelt, der alle wichtigen Informationen klar und übersichtlich bereitstellt.“*

Der Ratgeber kann unter folgendem Link abgerufen werden:

<https://img.airhelp.com/passenger-rights-guide/2025/DE.pdf?updatedAt=1741963026978>

Über AirHelp

AirHelp ist ein Unternehmen für Reisetechologie, das sich mit Flugunterbrechungen befasst. Seit 2013 hat AirHelp Entschädigungen für über 2,7 Millionen Passagiere mit Flugverspätungen oder -annullierungen durchgesetzt. Über neun Millionen Passagiere haben ihre Flüge mit AirHelp+ geschützt und unzählige weitere Millionen profitieren von den Informationen, die auf 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 92.594 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