

AirHelp Score 2025: Das sind die besten Airlines der Welt

- Das Fluggastrechteportal AirHelp veröffentlicht den alljährlichen AirHelp Score und vergleicht insgesamt 117 internationale Airlines
- Qatar Airways steigt an die Spitze des Rankings und verdrängt den letztjährigen Sieger Brussels Airlines
- Die bestplazierte deutsche Airline ist Eurowings auf Platz 22

Berlin, 18. November – Qatar Airways ist erneut die beste Fluggesellschaft der Welt. Die nationale Fluggesellschaft Katars war langjähriger Sieger des AirHelp Scores, bevor Brussels Airlines sie im vergangenen Jahr vom ersten Platz stieß. In diesem Jahr gelingt Qatar Airways wieder der Aufstieg. In die Top-10 schaffen es in diesem Jahr vier europäische Airlines. Das ist das Ergebnis des AirHelp Scores 2025. Das Travel-Tech-Unternehmen AirHelp (www.airhelp.de) hat dafür 117 Fluggesellschaften nach Faktoren wie Kundenzufriedenheit, Pünktlichkeit und dem Umgang mit Entschädigungsforderungen untersucht.

Qatar Airways holt sich wieder den ersten Platz

Den ersten Platz im Ranking sicherte sich Qatar Airways mit einer Gesamtpunktzahl von 8,16. Auf dem zweiten Rang folgt Etihad Airways mit 8,07 Punkten von zehn möglichen Punkten. Die arabische Airline verbessert sich dabei um neun Plätze im Vergleich zum Vorjahr. Den dritten Platz belegt die britische Fluggesellschaft Virgin Atlantic, die sich mit 8,03 Punkten in diesem Jahr unter die Besten der Branche reiht. Besonders auffällig: Virgin Atlantic gehört zu den Top 10 der stärksten Aufsteiger und konnte ihre Platzierung im Vergleich zum Vorjahr um 27 Ränge verbessern. Nur knapp dahinter folgen die australische Airline Qantas mit 7,99 Punkten sowie KM Malta Airlines mit 7,85 Punkten (Verbesserung um 21 Ränge).

Am unteren Ende des Rankings findet sich in diesem Jahr Sunwing Airlines wieder. Die kanadische Fluggesellschaft erzielt eine Gesamtpunktzahl von 4,30 und belegt damit den 117. Platz. Gemeinsam mit Hong Kong Airlines (4,58 Punkte) und der US-amerikanischen Fluggesellschaft Spirit Airlines (4,70 Punkte) nimmt Sunwing erstmals am AirHelp Score teil.

Deutsche Airlines liegen etwas über dem internationalen Durchschnitt

Im diesjährigen AirHelp Score erzielen deutsche Fluggesellschaften eine durchschnittliche Punktzahl von 6,88 – der Durchschnitt aller Airlines liegt bei 6,36 Punkten. Eurowings belegt trotz eines Rückgangs um zehn Plätze im internationalen Vergleich weiterhin eine solide Position und landet mit einer Gesamtpunktzahl von 7,37 Punkten auf Rang 22. Die Lufthansa konnte sich hingegen leicht verbessern: Mit 7,23 Punkten erreicht die Airline Platz 29 im Ranking. Im Mittelfeld folgen die nächsten deutschen Vertreter: TUI mit 6,47 Punkten auf Platz 60 sowie Condor mit 6,46 Punkten auf Platz 61.

Oman Air ist die pünktlichste Airline im internationalen Vergleich

Auch wenn Qatar Airways im Gesamtranking den ersten Platz belegt, reicht es beim Kriterium Pünktlichkeit nur für Rang zehn (8,3 Punkte). An der Spitze dieser Kategorie steht erneut Oman Air, die staatliche Fluggesellschaft des Sultanats Oman: Mit 8,8 Punkten sichert sie sich mit Blick auf Pünktlichkeit wie im Vorjahr den ersten Platz. Auf den Plätzen zwei und drei folgen KM Malta Airlines und die südamerikanische Fluggesellschaft Copa Airlines, die jeweils 8,7 Punkte erreichen.

Nahöstliche und asiatische Fluggesellschaften überzeugen bei Kundenzufriedenheit

Qatar Airways konnte in diesem Jahr ihre Kundenzufriedenheit etwas steigern: Nach 8,9 Punkten im Vorjahr erreicht die Airline nun 9,1 Punkte. Auch Emirates überzeugt ihre Passagiere mit neun Punkten. Den dritten Platz teilen sich Saudia und die asiatische Fluggesellschaft Singapore Airlines mit jeweils 8,9 Punkten. El Al Israel Airlines und Etihad Airways folgen mit jeweils 8,8 Punkten auf Platz vier, wenn es um die Kundenzufriedenheit geht. Auch den fünften Platz teilen sich erneut eine asiatische und nahöstliche Airline: Thai Airways International und Oman Air erhalten hier 8,7 Punkte. Damit setzt sich der Trend des Vorjahres fort, dass insbesondere Airlines aus dem Nahen Osten und Asien bei den Passagieren punkten.

TAP Air Portugal und Brussels Airlines gehen am besten mit Entschädigungsanträgen um

Wer schon einmal lange am Flughafen auf seinen Flug warten musste, weiß, dass nicht alle Airlines bei Entschädigungsanträgen gleichermaßen zuverlässig sind. TAP Air Portugal und Brussels Airlines zeigen hier besonders gute Leistungen: Mit 8,3 bzw. acht Punkten erhalten sie die höchste Bewertung in dieser Kategorie. Qantas folgt mit 7,9 Punkten, American Airlines belegt den vierten Platz mit 7,8 Punkten. Unter den Top-Platzierten schließt Virgin Atlantic mit 7,6 Punkten das Ranking ab.

Tomasz Pawliszyn, CEO von AirHelp, kommentiert:

„Es ist spannend, zu sehen, wie sich Airlines in den verschiedenen Kategorien weiterentwickeln. Auch die deutlichen Sprünge einzelner europäischer Airlines zeigen, dass Verbesserungen innerhalb kurzer Zeit möglich sind. Unsere Analysen sollen nicht nur Transparenz schaffen, sondern auch Airlines motivieren, das Feedback ihrer Passagiere ernst zu nehmen und kontinuierlich an Servicequalität und Pünktlichkeit zu arbeiten. Letztlich profitieren davon alle – sowohl die Airlines als auch ihre Passagiere.“

Petition zur Rettung der Passagierrechte

Der EU-Rat versucht, die Passagierrechte so drastisch zu beschneiden, dass 60 Prozent der Ansprüche wegen Verspätungen nicht mehr entschädigungsfähig wären. Das bedeutet längere Verspätungen, weniger Entschädigungen und keine Rechenschaftspflicht. Mehr Informationen finden Sie [hier](#).

Über den AirHelp Score

Der AirHelp Score ist eine Rangliste der besten und schletesten 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 Anträgen auf Entschädigung. Diese werden zu gleichen Teilen gewichtet. Zur Ermittlung des Ergebnisses wurden Daten aus dem Zeitraum vom 1. Oktober bis zum 30. September ausgewertet und die Fluggäste nach ihren zuletzt genutzten Fluggesellschaften befragt.

Über AirHelp

AirHelp ist ein Unternehmen für Reisetechnologie, das sich mit Flugunterbrechungen befasst. Seit 2013 hat AirHelp für über drei Millionen Passagiere mit Flugverspätungen oder -annullierungen Entschädigungen erstritten. 12 Millionen Fluggäste haben ihre Flüge mit AirHelp+ Protection geschützt, und unzählige weitere Millionen profitieren von den Experteninformationen, die auf airhelp.com frei verfügbar sind. AirHelp investiert auch in eine grünere Zukunft – das Unternehmen hat sich verpflichtet, für jeweils 100 Flugunterbrechungen einen Baum zu pflanzen, und hat bisher 102.836 Bäume gepflanzt. Als Verfechter der Fluggastrechte kümmert sich AirHelp 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 innovativer künstlicher Intelligenz und einem engagierten Team von über 400 AirHelpers macht AirHelp es jedem Reisenden in der EU, im Vereinigten Königreich und darüber hinaus leicht, bis zu 600 € für Flugverspätungen und -annullierungen zu erhalten. Weitere Informationen über AirHelp finden Sie unter: <https://www.airhelp.com/en-gb/>.

Pressekontakte

Pricilla Tekbas | pricilla.tekbas@tonka-pr.com | +49 176 738 82187

Pia Senkel | pia.senkel@tonka-pr.com | +49 173 370 2649