



## PRESSEMITTEILUNG

### Studie zu Service & Zuverlässigkeit: die besten Airlines und Airports der Welt

- Flughafen München schneidet als zweitbestes Flughafen der Welt ab, keine deutsche Airline schafft es mehr in die Top 15
- AirHelp vergleicht 87 internationale Airlines auf Basis ihrer Servicequalität, Pünktlichkeit und ihres Umgangs mit Entschädigungsforderungen
- AirHelp untersucht 76 internationale Flughäfen auf Basis ihrer Servicequalität, Pünktlichkeit und einer Social Media-Stimmungsanalyse

**Berlin, 13. Juni 2017.** Der Flughafen München ist der zweitbeste Airport der Welt. Von den deutschen Airlines schafft es jedoch keine unter die besten 15. Das sind die Ergebnisse des Flugverkehr-Rankings AirHelp Score 2017. 87 internationale Fluggesellschaften wurden vom Fluggasthelfer-Portal AirHelp ([www.airhelp.com](http://www.airhelp.com)) verglichen, um die weltweit besten in puncto Kundenzufriedenheit zu ermitteln. Erstmals wurde für den AirHelp Score auch die Qualität von Flughäfen analysiert.

Der AirHelp Score für Airlines steht unter folgendem Link bereit:

[www.airhelp.com/de/airhelp-score/airline-ranking/](http://www.airhelp.com/de/airhelp-score/airline-ranking/).

Der AirHelp Score für Flughäfen steht unter folgendem Link bereit:

[www.airhelp.com/de/airhelp-score/airport-ranking/](http://www.airhelp.com/de/airhelp-score/airport-ranking/).

#### **Eurowings ist die beste deutsche Airline**

Von den deutschen Airlines konnte sich keine in der Top 15 des AirHelp Scores platzieren. So rutschte Lufthansa unter anderem von Platz 11 auf Platz 27 im Vergleich zur letzten Datenerhebung ab. Jubeln kann der Konzern dennoch, denn seine Tochterfirma Eurowings schafft es mit 7,79 Punkten auf Platz 17 des Rankings und ist damit die am besten bewertete deutsche Airline vor Condor auf Platz 21.

Europaweit erreicht die österreichische Fluglinie Austrian Airlines die beste Platzierung und schafft es auf den vierten Platz des Rankings. Die österreichische Fluggesellschaft, die ebenfalls eine Tochtergesellschaft von Lufthansa ist, rutscht dennoch um einen Platz im Vergleich zur vorherigen Platzierung ab. Das liegt daran, dass sich Etihad Airlines als Neueinsteiger im AirHelp Score direkt auf Platz zwei katapultieren konnte. Während es bei der Airline der Vereinigten Arabischen Emirate gut läuft, fielen ihre Tochtergesellschaften Alitalia und Air Berlin in den letzten Wochen eher mit negativen Schlagzeilen auf. Dies spiegelt sich bereits im aktuellen Ranking wieder, in dem sich beide Fluglinien verschlechtern. Alitalia landet auf Platz 56 und Air Berlin auf Rang 41.

#### **Singapur Airlines ist die weltweit beste Fluggesellschaft**

Singapur Airlines schneidet in diesem Jahr am besten von allen bewerteten Airlines ab und erreicht 8,73 von zehn möglichen Punkten. Damit löst Singapur Airlines Qatar Airways an der Spitze ab, die auf Platz drei abfallen. Den Titel sicherte sich die nationale Fluggesellschaft des asiatischen Stadtstaates vor allem, da sie sich seit der letzten Datenerhebung im Herbst 2016 in Sachen Pünktlichkeit und im Umgang mit Entschädigungsforderungen steigern konnte.

#### **München ist der zweitbeste Flughafen der Welt**

Erstmals analysierte AirHelp in diesem Jahr zudem 76 internationale Flughäfen als Teil des AirHelp Scores und rankt sie auf Basis von Servicequalität, Pünktlichkeit der Flüge und einer Stimmungsanalyse von über 130.000 Tweets von Passagieren. Die untersuchten deutschen Flughäfen schneiden dabei vergleichsweise stark ab. So schafft es der Flughafen München auf Platz Zwei des Rankings und muss sich nur knapp dem Flughafen Singapur geschlagen geben. Mit dem Flughafen Frankfurt am Main auf Platz zehn und Düsseldorf auf Platz 16 schaffen es noch zwei weitere deutsche Flughäfen unter die besten 20 der Welt. Weltweit am schlechtesten schneidet der Flughafen Kuwait ab.

Adrian Kreller, Country Manager von AirHelp, kommentiert die Ergebnisse:

“Der Markt für Flugreisen ist immer umkämpfter und die Airlines drücken sich gegenseitig in den Preisen. Am Ende werden jedoch nur die Airlines bestehen können, die ihre Versprechen sowohl am Boden, als auch an Bord und nach dem Flug halten können und genau das spiegeln die Ergebnisse des AirHelp Scores wieder. Natürlich freue ich mich vor allem über das gute Abschneiden der deutschen Flughäfen, allen voran München.”

AirHelp hilft Flugreisenden seit 2013 dabei ihre Entschädigung bei Flugproblemen wie Verspätungen, Ausfällen und Nichtbeförderungen aufgrund von Überbuchungen durchzusetzen. Seitdem hat das internationale Unternehmen bereits mehr als drei Millionen Passagieren geholfen und unter anderem Präzedenzfälle im EU-Fluggastrecht geschaffen.

#### **Über AirHelp**

AirHelp hilft Reisenden Ihre Fluggastrechte geltend zu machen und Entschädigungsansprüche durchzusetzen. Seit der Gründung im Jahr 2013 hat das Unternehmen Forderungsansprüche von mehr als 300 Millionen Euro bewertet und durchgesetzt. Zudem konnte Airhelp bisher weltweit mehr als fünf Millionen Passagieren helfen. Dabei ist die Überprüfung des Entschädigungsanspruches für den Kunden kostenlos. Ausschließlich nach der erfolgreichen Durchsetzung wird eine Servicegebühr berechnet. AirHelp ist in 30 Ländern aktiv, bietet seinen Service in 16 Sprachen an und beschäftigt weltweit über 550 Mitarbeiter. Mehr Informationen über AirHelp finden Sie unter: [www.airhelp.com/de](http://www.airhelp.com/de).

Pressekontakt: Nils Leidloff | [nils.leidloff@tonka-pr.com](mailto:nils.leidloff@tonka-pr.com) | +49.30.27595973.16