



AirHelp Score 2019:

Global rangliste for flyselskaber

Metodologi

Hvert år laver AirHelp en global rangliste over verdens mest velkendte flyselskaber.

Dette års liste vurderede og rangerede 72 af verdens flyselskaber.

Vi udvælger flyselskaberne efter de mest kendte og mest benyttede - men vi tager ikke flyselskaber med, hvor vi ikke kan få tilstrækkeligt med data.

For at hjælpe dig med at forstå, hvordan vi vurderer hvert enkelt flyselskab, kan du her se de faktorer vi tager med, og den data vi bruger til at vurdere deres præstation.



Punktighed (33.33 % af scoren)

AirHelp vedligeholder en database med flydata, der er en af de mest troværdige og præcise i verden. Vi bruger statistikker fra databasen til at finde afgang- og ankomststatistikker for hver flyvning med flyselskabet.

Hvad regnes som værende til tiden? Alle fly, der afgik inden for 15 minutter af den annoncerede tidsplan og ankom inden for 15 minutter i forhold til tidsplanen, vurderes til at være til tiden.

For dette års score har vi kigget på flyvninger mellem 1. januar - 31. december 2018. Vi udregner hvor mange fly, der afgik og ankom til tiden, og udtrykker dette nummer som en procentdel. Jo højere tallet er, jo højere er procentdelen af punktlige fly - så en score på 8.5 betyder, at 85 % af flyvene var punktlige.

Hvad gør AirHelps database så troværdig?

- AirHelp indsamler data fra flere forskellige kommercielle kilder. Vi kombinerer denne data til at skabe vores egen database over flydata.
- For at sikre os, at vores database er blandt de mest præcise tilgængelige databaser, krydstjekker vi vores statistikker med en lang række troværdige kilder herunder statslige enheder, lufthavnsdatabaser, flight-tracking-leverandører og historiske ressourcer.
- Hvis vi finder noget, der ikke stemmer overens mellem de forskellige kilder, udregner vi ikke en gennemsnitlig punktighed. I stedet for vælger vi den mest autoritære kilde, som værende den rigtige.



Servicekvalitet (33.33 % af scoren)

For at få information om servicekvaliteten i både lufthavne og hos flyselskaber, har vi spurgt de mennesker, der bruger dem. I samarbejde med intelligensplatform Attest gennemførte vi hundredvis af spørgeundersøgelser, hvor vi spurgte over 40 tusinde mennesker i mere end 40 lande om deres meninger.

Til vores rangliste for flyselskaber har vi spurgt passagerer om at vurdere de flyselskaber, de har brugt, i forhold til følgende tre faktorer:

- Komfort i flyet
- Hjælpsomhed blandt crewet
- Maden

Passagerer vurderede hver faktor på en skala fra meget god til meget dårlig. Vi gav hver vurdering en numerisk værdi (fra 1-5), og lagde de forskellige vurderinger sammen for at finde en samlet score. Jo højere scoren er, jo bedre gjorde flyselskabet det i forhold til alle disse faktorer.



Håndtering af kompensationskrav (33.33% af scoren)

Vi synes ikke, at et flyselskab blot bør bedømmes på, hvordan de behandler deres passagerer, når alt går godt, men også hvordan de håndterer, når noget ikke går som planlagt.

Vi har et unikt indblik i dette med vores egen data, der viser hvor godt flyselskaberne håndterer deres kunders kompensationskrav.

For at nå frem til en score ser vi på deres præstation i forhold til disse tre faktorer:

- Håndtering af krav: Procentdelen af et flyselskabs krav, der bliver ignoreret eller fejlagtigt afvist.
- Tidsramme: Den samlede tid, det tager et flyselskab at anerkende og behandle et krav.
- Udbetaling: Tiden det tager et flyselskab at udbetale pengene for en kompensation efter de har accepteret kravet.



Den endelige score

Hver af kategorierne nævnt ovenfor er en vigtig del af scoren, og vi deler flyselskabets præstation i forhold til hver af dem.

For at finde frem til den endelige rangering vægter vi hver af de tre kategorier med 33.33 procent af flyselskabets endelige score.