



AirHelp Score 2019: Weltweite Airline-Rankings

Methode

AirHelp erstellt jedes Jahr ein weltweites Ranking für die bekanntesten Fluggesellschaften der Welt.

Der diesjährige Score untersuchte und bewertete 72 Fluggesellschaften der Welt. Wir wählen die Fluggesellschaften danach aus, welche am bekanntesten sind und mit denen am meisten geflogen wird, aber wir schließen Fluggesellschaften aus, für die wir keine Daten bekommen.

Für ein besseres Verständnis, wie wir jede Fluggesellschaft bewerten, zeigen wir Ihnen die Faktoren, die wir berücksichtigen und die Daten, die wir zur Bewertung heranziehen.



Pünktlichkeit (33,33 % des Scores)

AirHelp pflegt eine Datenbank mit Flugdaten, die zu den zuverlässigsten und genauesten der Welt zählt. Wir nutzen Statistiken aus dieser Datenbank, um Pünktlichkeitsstatistiken für Abflug und Ankunft für jede Fluggesellschaft zu erhalten.

Was zählt als pünktlich? Wir zählen jeden Flug als pünktlich, der innerhalb von 15 Minuten von der geplanten Abflugzeit gestartet und der innerhalb von 15 Minuten von der geplanten Ankunftszeit gelandet ist.

Um den diesjährigen Score zu berechnen, betrachteten wir Flüge zwischen dem 1. Januar und dem 31. Dezember 2018. Wir berechneten, wie viele Flüge pünktlich waren und drücken diese Zahl als Prozentsatz aus. Je höher der Score, desto mehr Flüge landen pünktlich. Ein Score von 8,5 bedeutet, dass 85 % der Flüge pünktlich waren.

Warum ist die AirHelp-Datenbank so zuverlässig?

- AirHelp sammelt Daten von verschiedenen kommerziellen Anbietern. Wir kombinieren diese Daten, um unsere eigene Datenbank für Flugdaten zu erstellen.
- Um sicherzustellen, dass unsere Datenbank zu den genauesten verfügbaren Datenbanken zählt, vergleichen wir unsere Statistiken mit einer Reihe von zuverlässigen Quellen. Dazu zählen Regierungsbehörden, Flughafendatenbanken, Flugüberwachungsanbieter und historische Quellen.
- Wenn wir Abweichungen zwischen den Quellen finden, bedeutet das nicht, dass wir eine durchschnittliche Zeit ‚schätzen‘. Stattdessen sortieren wir die Quellen nach Zuverlässigkeit und nehmen die verlässlichste Zahl als Wert.



Servicequalität (33,33 % des Scores)

Um die Servicequalität für Flughäfen und Fluggesellschaften zu bewerten, befragten wir Leute, die sie nutzen. In Zusammenarbeit mit der Datenplattform Attest haben wir Hunderte Umfragen durchgeführt. Wir haben mehr als vierzigtausend Menschen in über 40 Ländern befragt.

Für unseren Airline-Score baten wir Passagiere, die Fluggesellschaften, mit denen sie reisen, nach den folgenden drei Faktoren zu bewerten:

- Komfort im Flugzeug
- Hilfsbereitschaft der Crew
- Angebot an Speisen

Die Passagiere bewerteten jeden Faktor von sehr gut bis sehr schlecht. Jede Bewertung erhielt einen Zahlenwert (von 1 - 5) und wir rechneten diese Werte für einen finalen Score zusammen. Je höher der Score, desto besser war die Fluggesellschaft bei all diesen Service-Faktoren.



Forderungsbearbeitung (33,33 % des Scores)

Wir sind der Meinung, dass eine Fluggesellschaft nicht nur danach bewertet werden sollte, wie sie ihre Kunden während des normalen Betriebs behandeln. Es sollte auch miteinbezogen werden, wie sie Kunden behandeln, wenn etwas schief geht.

Wir haben dank unserer Daten zu der Frage, wie gut Fluggesellschaften die Forderungen ihrer Kunden auf eine Entschädigung bearbeiten, einen einzigartigen Einblick.

Um den Score zu erhalten, unterteilen wir ihre Leistung in die folgenden drei Faktoren:

- Forderungsbearbeitung: Der Prozentsatz der Forderungen an eine Fluggesellschaft, die ignoriert oder fälschlicherweise abgewiesen werden.
- Forderungsabwicklung: Die gesamte Zeit, die die Fluggesellschaft braucht, um eine Forderung anzuerkennen und zu bearbeiten.
- Forderungsauszahlung: Die Zeit, die die Fluggesellschaft braucht, um die Entschädigung auszuzahlen, nachdem sie die Forderung annehmen.



Der finale Score

Jede der vorstehenden Kategorien ist ein wichtiger Teil des Scores und wir veröffentlichen die Leistung der Fluggesellschaften für jede der Kategorien.

Jede der vorstehenden Kategorien trägt zu 33,33 % zum finalen Score der Fluggesellschaft für das Ranking bei.