



AirHelp Score 2019:

Maailmanlaajuinen lentoyhtiöiden vertailu

Vertailumenetelmä

AirHelp laatii vuosittain maailmanlaajuisen vertailun maailman tunnetuimmista lentoyhtiöistä.

Tänä vuonna vertailtiin ja laitettiin paremmuusjärjestykseen 72 lentoyhtiötä ympäri maailmaa. Valitsimme vertailuun tunnetuimmat ja eniten käytetyt lentoyhtiöt lukuun ottamatta niitä, joista emme saaneet tietoja.

Jotta ymmärrät, mistä lentoyhtiöille annetut arvosanat muodostuvat, seuraavassa on lueteltu huomioon otetut tekijät ja tiedot, joiden perusteella arvioimme lentoyhtiöiden suoriutumista.



Täsmällisyys (33,33 % arvosanasta)

AirHelp ylläpitää yhtä maailman luotettavimmista ja tarkimmista lentotietojen tietokannoista. Tämän tietokannan tietojen perusteella näemme jokaisen lentoyhtiön tilastot ajallaan lähtevistä ja saapuvista lennoista.

Millainen lento luokitellaan täsmälliseksi? Kaikki lennot, jotka lähtevät tai saapuvat 15 minuutin sisällä niiden julkaistusta lähtö- tai saapumisajasta, luokitellaan täsmällisiksi.

Tämän vuoden vertailussa keskityttiin 1.1.–31.1.2018 operoituihin lentoihin. Laskimme, kuinka moni lennoista pysyi aikataulussa, ja ilmoitimme tuloksen prosenttilukuna. Mitä korkeampi arvosana, sitä suurempi osuus lennoista saapui ajallaan. Arvosana 8,5 tarkoittaa siis sitä, että 85 % lennoista oli täsmällisiä.

Miksi AirHelpin tietokanta on niin luotettava?

- AirHelp kerää tietoja monilta kaupallisilta myyjiltä. Yhdistämme saamamme tiedot omaksi lentotietojen tietokannaksemme.
- Tietokantamme on yksi maailman tarkimmista, sillä tarkistamme tilastomme useista luotettavista lähteistä, kuten valtion virastoista, lentokenttien tietokannoista, lentojen seurantatietoja myyviltä tahoilta ja historiallisista resursseista.
- Jos huomaamme ristiriidan lähteiden välillä, emme ryhdy arvailemaan todellista aikaa tai käytä keskiarvoa. Sen sijaan katsomme, mitkä ovat virallisimmat lähteet, ja käytämme niistä kaikkein virallisinta.



Palvelun laatu (33,33 % arvosanasta)

Lentokenttien ja lentoyhtiöiden laatu selvitettiin kyselytutkimuksilla, joihin vastasivat lentokenttien käyttäjät ja lentoyhtiöiden asiakkaat. Toteutimme satoja kyselyitä yhteistyössä Attest-tietoalustan kanssa, ja vastaajia oli yli 40 000 yli 40 maasta.

Lentoyhtiöiden vertailutulosta varten pyysimme matkustajia arvostelemaan käyttämiään lentoyhtiöitä kolmella eri osa-alueella:

- lentokoneen matkustusmukavuus
- henkilökunnan avuliaisuus
- ruokatarjonta.

Matkustajat arvioivat kaikki osa-alueet asteikolla erittäin hyvästä erittäin huonoon. Annoimme jokaiselle osa-alueelle numeerisen arvosanan (1–5) ja laskimme arvosanat yhteen lopullista arvosanaa varten. Mitä korkeampi arvosana, sitä paremmin lentoyhtiö suoriutui kaikilla palvelua koskevilla osa-alueilla.



Korvaushakemusten käsittely (33,33 % arvosanasta)

Mielestämme lentoyhtiöitä ei pitäisi arvostella ainoastaan sen perusteella, miten ne kohtelevat matkustajia normaalitilanteissa vaan myös sen mukaan, miten ne ottavat asiakkaansa huomioon, kun kaikki ei mene putkeen.

Meillä on omien tietojemme pohjalta poikkeuksellisen kattava kuva siitä, miten hyvin lentoyhtiöt käsittelevät asiakkaiden korvaushakemuksia.

Lopullinen arvosana määräytyy kolmen seuraavan osa-alueen perusteella:

- Korvaushakemusten käsittely: kuinka monta prosenttia korvaushakemuksista lentoyhtiö hylkää väärin perustein tai jättää käsittelemättä.
- Korvaushakemusten käsittelyaika: korvaushakemuksen vastaanoton ja käsittelyn kokonaisaika lentoyhtiöllä.
- Korvauksen maksaminen: aika, joka lentoyhtiöltä menee korvauksen maksamiseen korvaushakemuksen hyväksymisen jälkeen.



Lopullinen arvosana

Jokainen yllä esitetty kategoria on tärkeä osa arvosanaa, ja ilmoitamme lentoyhtiön suoriutumisen jokaisessa niistä.

Jokainen mainituista kategorioista vaikutti 33,33 %:n verran lentoyhtiön lopulliseen arvosanaan.