



AirHelp Score 2019:

Global rangering av flyselskaper

Beregningsmetode

Hvert år produserer AirHelp en global rangering av verdens mest kjente flyselskaper.

Årets rangering vurderte 72 flyselskaper fra hele verden.

Vi velger de mest kjente og brukte flyselskapene, men vi tar ikke med flyselskaper vi ikke klarer å skaffe informasjon om.

For å hjelpe deg med å forstå hvordan vi vurderer flyselskapene, har vi laget en oppsummering av hvilke faktorer vi vurderer og informasjonen vi bruker.



Punktlighet (33,33 % av poengsummen)

AirHelp har en database med flydata som er blant verdens mest nøyaktige og pålitelige.

Vi bruker statistikk fra denne databasen til å vurdere punktligheten for både avganger og landinger hos det enkelte flyselskapet.

Hva regnes som å være «punktlig»? Alle flyvninger som tok av innenfor 15 minutter av oppsatt avgangstid eller ankom innenfor 15 minutter av oppsatt ankomsttid, regner vi som punktlig.

Årets rangering er basert på flyvninger mellom 1. januar og 31. desember 2018. Vi har beregnet hvor mange flyvninger som var punktlig og gjort om disse tallene til en prosentverdi. Jo høyere poengsum, jo flere av flyvningene ankom til riktig tid. En poengsum på 8,5 betyr at 85 % av flyvningene var punktlig.

Hva gjør AirHelp-databasen så pålitelig?

- AirHelp samler informasjon fra flere kommersielle leverandører. Vi setter sammen denne informasjonen i vår egen database med flydata.
- For å sikre at databasen vår er blant de mest nøyaktige, kryssjekker vi statistikken vår med en rekke pålitelige kilder, blant annet statlige myndigheter, flyplassenes databanker, leverandører av sporingssystemer og historikkressurser.
- Hvis vi finner avvik mellom kildene, vil vi ikke «beregne» et gjennomsnitt. I stedet rangerer vi kildene etter pålitelighet og bruker de mest pålitelige tallene.



Servicekvalitet (33,33 % av poengsummen)

For å vurdere servicekvaliteten for flyplasser og flyselskaper, ber vi om hjelp fra menneskene som bruker dem. I samarbeid med undersøkelsesplattformen Attest har vi gjennomført hundrevis av undersøkelser, der vi har spurt over 40 000 mennesker fra over 40 land om hva de mener.

Når vi skal rangere flyselskaper, ber vi passasjerene om å vurdere de følgende tre faktorene hos flyselskapene de har reist med:

- Komfort på flyet
- Besetningens hjelpsomhet
- Mattilbud

Passasjerene vurderte hver faktor på en skala fra svært god til svært dårlig. Vi ga hver vurdering en tallverdi (fra 1 til 5) og la sammen vurderingene til en endelig poengsum. Jo høyere poengsum, jo bedre presterte flyselskapet på disse tre servicefaktorene.



Kravbehandling (33,33 % av poengsummen)

Vi mener at flyselskapene ikke bare bør vurderes på hvordan de behandler passasjerene i den daglige virksomheten, men også på hvordan de opptrer når noe går galt.

Våre egne data om hvordan flyselskapene behandler kompensasjonskrav fra kundene, gir oss unik kunnskap om dette aspektet.

Poengsummen for det enkelte flyselskapet er basert på de følgende tre faktorene:

- Kravbehandling: prosentandelen av flyselskapets krav som blir ignorert eller feilaktig avvist.
- Behandlingstid: hvor lang tid flyselskapet bruker på å behandle et krav.
- Utbetaling: hvor lang tid flyselskapet bruker på å utbetale kompensasjonen når de har godtatt et krav.



Total poengsum

Hver av kategoriene ovenfor er en viktig del av poengsummen, og vi viser deg hvordan flyselskapene presterer innenfor hver enkelt kategori.

Hver av de ovennevnte kategoriene utgjør 33,33 % av flyselskapets totale poengsum i rangeringen.