



# AirHelp Score 2019:

## Wereldwijde ranking van luchtvaartmaatschappijen

### Methodologie

AirHelp produceert elk jaar een wereldwijde ranglijst van 's werelds bekendste luchtvaartmaatschappijen.

De score van dit jaar onderzocht en rangschikte 72 luchtvaartmaatschappijen wereldwijd.

We kozen op basis van de bekendste luchtvaartmaatschappijen en de luchtvaartmaatschappijen waar het meest mee gevlogen wordt, maar we sluiten luchtvaartmaatschappijen uit waarvoor we geen gegevens kunnen krijgen.

Om u te helpen begrijpen hoe we de luchtvaartmaatschappijen een score geven, zijn dit de factoren waar we naar kijken en de gegevens die we gebruiken om hun prestaties te beoordelen.



### Punctualiteit (33,33% van de score)

AirHelp onderhoudt een database van vluchtgegevens die behoort tot de meest betrouwbare en accurate databases ter wereld.

We gebruiken de statistieken uit die database om voor elke luchtvaartmaatschappij de statistieken van het op tijd vertrekken en aankomen van vluchten te vinden.

Wat geldt als op tijd? We rekenen elke vlucht die vertrok binnen 15 minuten van de gepubliceerde vertrektijd en arriveerde binnen 15 minuten van de gepubliceerde aankomsttijd als een vlucht die op tijd was.

Voor de score van dit jaar hebben we gekeken naar vluchten tussen 1 januari en 31 december 2018. We berekenden hoeveel vluchten op tijd waren. Vervolgens geven we dit aantal als een percentage weer. Hoe hoger de score, hoe hoger het percentage vluchten dat op tijd was - dus een score van 8,5 betekent dat 85% van de vluchten op tijd was.

### Wat maakt de database van AirHelp zo betrouwbaar?

- AirHelp verzamelt gegevens van meerdere commerciële leveranciers. We combineren deze gegevens om onze eigen database met vluchtgegevens te maken.
- Om ervoor te zorgen dat onze database tot de meest accurate behoort, vergelijken we onze statistieken met verschillende betrouwbare bronnen, waaronder overheidsinstanties, databanken van luchthavens, leveranciers van vlucht-tracking en historische bronnen.

- Als we een conflict tussen bronnen vinden, 'schatten' we niet een gemiddelde van de tijd. In plaats daarvan rangschikken we bronnen op basis van autoriteit en nemen we de meest gezaghebbende bron als waar aan.



## **Service kwaliteit (33,33% van de score)**

Om de kwaliteit van de dienstverlening voor zowel luchthavens als luchtvaartmaatschappijen te beoordelen, hebben we de mensen bevroegd die er gebruik van maken. Met medewerking van het inlichtingenplatform Attest hebben we honderden enquêtes gehouden waarin we meer dan 40.000 mensen in meer dan 40 landen om hun mening hebben gevraagd.

Voor onze ranking van luchtvaartmaatschappijen vroegen we passagiers om de luchtvaartmaatschappijen waar ze mee reisden te beoordelen op de volgende drie factoren:

- Comfort van het vliegtuig
- Behulpzaamheid van de bemanning
- Aanbod van eten

Passagiers beoordeelden elke factor op een schaal van zeer goed tot zeer slecht. We gaven elke waardering een numerieke waarde (van 1 - 5) en voegden deze beoordelingen samen om tot een eindscore te komen. Hoe hoger de score, hoe beter de luchtvaartmaatschappij het deed ten aanzien van al deze servicefactoren.



## **Claimverwerking (33,33% van de score)**

Wij zijn van mening dat een luchtvaartmaatschappij niet alleen moet worden beoordeeld op hoe zij hun passagiers tijdens de normale gang van zaken behandelen, maar ook op de aandacht die zij aan klanten schenken wanneer er iets misgaat.

We hebben hier uniek inzicht in met onze eigen gegevens over hoe goed luchtvaartmaatschappijen de claims voor compensatie van hun klanten verwerken.

Om tot een score te komen splitsen we hun prestaties op in de volgende drie factoren:

- Afhandeling van de claim: het percentage claims van een luchtvaartmaatschappij dat wordt genegeerd of ten onrechte wordt afgewezen.
- Doorlooptijd van de claim: de totale tijd die een luchtvaartmaatschappij neemt om een claim te erkennen en te verwerken.
- Uitbetaling van de claim: de tijd die het kost voordat de luchtvaartmaatschappij de compensatie uitbetaalt nadat zij een claim heeft goedgekeurd.



## De eindscore

Elk van de bovenstaande categorieën is een belangrijk onderdeel van de score en we delen de prestaties van de luchtvaartmaatschappijen op basis van elke categorie.

Om bij de uiteindelijke ranking te komen, draagt elk van de bovenstaande categorieën 33,33% bij aan de uiteindelijke score van de luchtvaartmaatschappij.