



# AirHelp Score 2019: Global Flygbolagsranking

## Metod

Varje år tar AirHelp fram en global ranking över världens mest kända flygbolag.

Årets betygsättning undersökte och betygsatte 72 av världens flygbolag.

Vi väljer flygbolag baserat på vilka som flest känner till och vilka som det flygs mest med. De flygbolag vi inte har möjlighet att samla in data för tas bort från listan.

För att hjälpa dig förstå hur vi betygsätter varje flygbolag har vi tagit fram en översikt av de faktorer som vägs in samt vilken data vi använder för bedömningen.



## Punktlighet (33.33% av betyget)

AirHelps databas med flygdata rankas bland den mest tillförlitliga och korrekta i världen.

Vi använder information från denna databas för att ta fram statistik för avgångs- och landningspunktighet för varje flygbolags flygningar.

Vad räknas som punktighet? Vi räknar alla flyg som avgår 15 minuter inom den angivna avgångstiden, och som anländer inom 15 minuter inom den angivna ankomsttiden som punktliga.

För årets betygsättning undersökte vi flyg mellan den 1 januari - 31 december 2018. Vi har beräknat hur många flyg som var punktliga, och sedan har vi räknat fram vi detta som en procentsats. Desto högre betyg, desto högre är procentsatsen för punktliga flyg. Ett betyg på 8.5 betyder att 85% av flygen var i tid.

## Hur kommer det sig att AirHelps databas är så tillförlitlig?

- AirHelp samlar in data från flera kommersiella leverantörer. Vi sammanställer denna data för att skapa vår egen databas med flygdata.
- För att garantera att vår databas räknas som en av de mest tillförlitliga databaserna kontrollerar vi vår statistik mot en rad pålitliga källor så som myndigheter, flygplatsdatabaser, leverantörer av flygspåringslösningar och historiska resurser.
- Om vi hittar skillnader i datakällorna gör vi inget uppskattat medelvärde av tiden. Istället rankar vi källorna efter auktoritet och väljer den data som väger tyngst.



## Servicekvalitet (33.33% av betyget)

För att undersöka kvaliteten på servicen för både flygplatser och flygbolag har vi frågat personer som använder dem. Via ett samarbete med undersökningsföretaget Attest utförde vi hundratals enkäter där vi frågade över 40 tusen personer i över 40 länder om deras åsikt.

För vårt flygbolagsbetyg bad vi resenärer betygsätta flygbolagen de använde utifrån följande tre faktorer:

- Flygplanskomfort
- Besättningens hjälpsamhet
- Matutbud

Passagerarna betygssatte varje faktor på en skala från väldigt bra till väldigt dåligt. Betygen fick ett numeriskt värde (mellan 1-5) vilka summerades för att få fram ett slutligt betyg. Desto högre betyg desto bättre lyckades flygbolaget på faktorerna kring service.



## Handläggning av ärendet (33.33% av betyget)

Vi anser att ett flygbolag inte bara bör bedömas utifrån hur de sköter sig på en vanlig dag, utan också utifrån hur de behandlar sina kunder när något går fel.

Vi har unik insikt i detta tack vare vår egen data om hur flygbolag sköter handläggningen av kundernas krav på ersättning.

För att komma fram till ett betyg bryter vi ner deras prestation efter följande tre faktorer:

- Ärendehantering: Den procentsats av ett flygbolags ärenden som ignoreras eller felaktigt avvisas.
- Handläggningstid: Den totala tid det tar för ett flygbolag att ta emot och hantera ett ärende.
- Utbetalning av ersättning: Den tid det tar för ett flygbolag att betala ut ersättningen efter att de godkänt ett krav.



## Det slutgiltiga betyget

Var och en av kategorierna ovan är viktiga delar av betyget, och vi visar flygbolagets prestation utifrån var och en av dem.

För att komma fram till rankingen bidrar varje kategori ovan med 33.33% av flygbolagets slutliga betyg.