

AirHelp Score: Vueling, la aerolínea española que peor gestiona las reclamaciones de sus clientes

SAS Scandinavian Airlines, WestJet y American Airlines lideran el top 3 de las aerolíneas que presentan un proceso de reclamaciones más eficiente. Las compañías españolas Air Europa e Iberia se sitúan a mitad de la tabla EasyJet, Aerolíneas Argentinas y Korean Air, son las aerolíneas que peor tratan a sus clientes en la tramitación de reclamaciones

Desde hace 5 años, AirHelp, la organización más grande del mundo que defiende los derechos de los pasajeros aéreos, elabora el ranking, AirHelp Score 2019, que califica a las mejores aerolíneas y aeropuertos de todo el mundo, en función de su calidad de servicio, puntualidad, el procesamiento de sus reclamaciones y la calidad de los alimentos y tiendas, teniendo en cuenta los servicios de vuelo y post-vuelo. Para crear este ranking, AirHelp utiliza las mejores fuentes de datos, incluyendo su base de datos de estadísticas de vuelos, que es una de las más grandes y completas del mundo, con decenas de miles de opiniones de clientes.

En el apartado de procesamiento de reclamaciones, la aerolínea que mejor gestiona las reclamaciones de sus clientes es la sueca SAS Scandinavian Airlines, que ha obtenido una puntuación de 9 sobre 10. Esta alta calificación, seguida de una buena puntuación en cuanto a calidad del servicio y puntualidad, le han colocado como la 4ª mejor aerolínea del mundo en el ranking global. En este apartado, le siguen la canadiense WestJet (8,9) y American Airlines (8,8), segunda y tercera en el ranking. En el lado opuesto se encuentran easyJet, Aerolíneas Argentinas y Korean Air, que han obtenido una puntuación de 2,2, 1,8 y 1,6 respectivamente, lo que las convierte en las aerolíneas que peor tratan a sus clientes en los procesos de reclamación cuando se produce un retraso o cancelación del vuelo.

Las aerolíneas españolas también suspenden en el proceso de reclamaciones

En cuanto a las aerolíneas españolas, que vuelven a ocupar los puestos más bajos del ranking global, Vueling es la que peor lleva a cabo la tramitación de las reclamaciones de sus clientes y obtiene un 4,4, mientras que Iberia y Air Europa consiguen un 5,3. Estas puntuaciones son las que les han situado, en gran medida, en los últimos puestos del AirHelp Score, lo que demuestra cómo son penalizadas las aerolíneas cuando los planes de vuelo salen mal. En el ranking global Iberia ha sido la mejor situada en el puesto 35, mientras que Air Europa y Vueling se sitúan en los puestos 42 y 62 respectivamente, con unas puntuaciones que se quedan muy lejos de la aerolínea que ocupa el primer puesto en todas las categorías, Qatar Airways, que ha mantenido con éxito su primera posición desde 2018, debido a su consistencia en el procesamiento efectivo de las reclamaciones y a su alta puntualidad.

En palabras de Henrik Zillmer, CEO de AirHelp, “las puntuaciones de este año demuestran que las aerolíneas con mayor satisfacción para los pasajeros proporcionan algo más que una puntualidad consistente. Debemos tener en cuenta que las compañías aéreas están tratando con un nuevo tipo de viajero: más informado, cada vez más consciente de sus necesidades y derechos y capaz de elegir entre una amplia oferta de compañías aéreas. Esto significa que, incluso las compañías aéreas que no pueden mantener un nivel elevado de puntualidad, tienen la oportunidad de mantener a los pasajeros

conectados a su marca, proporcionando un servicio positivo después del vuelo cuando sus planes de viaje no salen como estaba previsto. Nuestro estudio demuestra que las aerolíneas que ponen a los pasajeros en primer lugar y se hacen responsables al ejecutar las reclamaciones, de forma rápida y sin problemas, se ganan la confianza de los clientes en este mercado altamente competitivo".

Cómo se califican las aerolíneas y los aeropuertos

El AirHelp Score 2019 es el quinto informe de la compañía desde que comenzó sus evaluaciones en 2015. AirHelp desarrolló este informe combinando su conocimiento profesional y su experiencia dentro la industria para ofrecer a los pasajeros aéreos las mejores predicciones sobre cómo serán sus experiencias en los diferentes aeropuertos del mundo, cómo las aerolíneas los tratarán en circunstancias normales y qué deben esperar si su vuelo se retrasa o cancela. Para determinar las clasificaciones de las aerolíneas, AirHelp tiene en cuenta tres áreas: el procesamiento de las reclamaciones, la puntualidad y la calidad del servicio. Las puntuaciones de los aeropuertos se determinan por el rendimiento puntual, que representa el 60% de la puntuación, y luego por la calidad del servicio, que es un 20% de la puntuación y por las opciones de comida y compras, que constituyen el 20% restante de la puntuación. Para ver la puntuación de AirHelp en su totalidad, visite <https://www.airhelp.com/es/airhelp-score>.

Los pasajeros aéreos que hayan experimentado un vuelo retrasado o cancelado pueden comprobar gratuitamente su elegibilidad para recibir una compensación y presentar una reclamación en cuestión de minutos a través del formulario en www.airhelp.com.

Datos de contacto:

Actitud de Comunicación
913022860

Nota de prensa publicada en: [Madrid](#)

Categorías: [Nacional](#) [Viaje](#) [Entretenimiento](#) [Turismo](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>