

Ranking AirHelp Score 2019: las aerolíneas españolas, un año más, en los últimos puestos

Iberia mejora ligeramente su puesto respecto al año pasado y se sitúa en la mitad del ranking, mientras que Air Europa y Vueling obtienen una puntuación menor. Un año más, Qatar Airways, obtiene la máxima calificación convirtiéndose en la mejor aerolínea del mundo. El Aeropuerto Internacional de Hamad, en Doha, ocupa de nuevo la máxima distinción y el aeropuerto de Tenerife Norte se sitúa entre los 10 mejores aeropuertos

AirHelp, la organización más grande del mundo que defiende los derechos de los pasajeros aéreos, ha presentado hoy su ranking anual AirHelp Score 2019, que califica a las mejores aerolíneas y aeropuertos de todo el mundo. Lanzado por primera vez en 2015, AirHelp Score es el ranking más completo y preciso basado en datos de aerolíneas y aeropuertos de todo el mundo, calificándolos 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 y la experiencia propia, que le ha llevado a ayudar a más de 10 millones de pasajeros de todo el mundo a procesar las compensaciones después de sufrir una interrupción en su vuelo.

Los primeros puestos, para las aerolíneas que se preocupan por sus clientes

La aerolínea mejor valorada en la clasificación de AirHelp Score 2019 es 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 concreto, Qatar Airways obtuvo una puntuación de 7,8 en la tramitación de reclamaciones y de 8,4 en la puntualidad. Aparte de Qatar Airways, se produjo un cambio importante en los primeros cinco puestos: American Airlines, Aeromexico, SAS Scandinavian Airlines y Qantas, ocuparon los puestos de segundo a quinto, desbancando a Lufthansa, Etihad Airways, Singapore Airlines y South African Airways, gracias a un eficiente procesamiento de reclamaciones y, sobre todo, a su puntualidad.

En lo que respecta a las aerolíneas españolas, Iberia mejora ligeramente respecto al año pasado y se sitúa en el puesto 35 con una valoración de 7,14, mientras que Air Europa pierde puestos y baja hasta el número 42 del ranking con una valoración de 6,91, seguido de Vueling que se sitúa entre las peores aerolíneas con un 6,02 (puesto 62). En 2018, Air Europa ocupaba la plaza 30 y Vueling la 54, y su caída en el ranking se debe, principalmente, a una mala gestión en el proceso de reclamaciones, donde han obtenido una puntuación de 5,3 y 4,4, respectivamente.

Hay que destacar que las cinco principales aerolíneas del ranking, obtuvieron buenos resultados en áreas centradas en los pasajeros, como el procesamiento de reclamaciones y la puntualidad, mientras que varias de las aerolíneas con menor calificación, incluyendo Ryanair, Korean Air, EasyJet y Thomas Cook Airlines, se quedaron al final precisamente por su escaso apoyo a los pasajeros cuando los

planes de vuelo salen mal.

"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", comenta el CEO y cofundador de AirHelp, Henrik Zillmer.

El aeropuerto de Tenerife Norte entre los 10 primeros

Entre los 132 aeropuertos internacionales analizados, los clientes disfrutaron de la mejor experiencia en el Aeropuerto Internacional de Hamad, el Aeropuerto Internacional Haneda de Tokio y el Aeropuerto Internacional de Atenas, que se han clasificado como los tres mejores aeropuertos del mundo según el ranking de AirHelp Score. En el lado opuesto están los aeropuertos de Eindhoven, Kuwait International y Lisboa Portela que ocupan los últimos puestos este año. Todos los aeropuertos se calificaron en función de su puntualidad, la calidad del servicio y las opciones de compra y alimentación.

En cuanto a los aeropuertos españoles, este año el mejor clasificado es el aeropuerto de Tenerife Norte, que se sitúa entre los 10 primeros del mundo, ocupando la posición 9 del total de aeropuertos analizados, con una puntuación de 8,26, seguido por el aeropuerto de Bilbao que ocupa el número 22. El aeropuerto de Gran Canaria sería el tercer aeropuerto español mejor clasificado con una puntuación de 7,94 (puesto 27), seguido de cerca por el aeropuerto Adolfo Suárez-Barajas de Madrid que sube 3 puestos respecto al año pasado y se sitúa en el puesto 33. Los peor clasificados son el aeropuerto de Tenerife Sur con un 7,24 (puesto 91), El Prat-Josep Tarradellas de Barcelona con un 7,02 (puesto 103) y el aeropuerto de Palma de Mallorca con un 6,98 ocupando la plaza 107.

Cómo se califican las aerolíneas y los aeropuertos

El AirHelp Score 2019 es el octavo 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: [Internacional](#) [Nacional](#) [Viaje](#) [Turismo](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>