***Según el* ranking anual** ***AirHelp Score 2022, un año más,***

**Qatar Airways es la mejor aerolínea del mundo**

* **Qatar consigue una** **puntuación de 8,11; con un 8,93 en valoración de los clientes, un 7,79** **en el procesamiento efectivo de reclamaciones y un** **7,62 en cuanto a puntualidad**
* **El segundo puesto del ranking es para United Airlines que obtiene una puntuación de 8,07 y el tercero para Qantas con un 8,02**
* **Para encontrar una compañía española en el ranking hay que descender hasta el puesto 31 en el que aparece Iberia con una puntuación general de 7,01**
* **Las aerolíneas españolas suspenden todas en cuanto a gestión de los procesos de reclamaciones de los clientes**

**Madrid, 12 de diciembre de 2022.-** [AirHelp](https://www.airhelp.com/es/airhelp-score/ranking-aerolineas/?utm_source=pressRelease&utm_medium=pr&utm_campaign=AHscore2019_outreach_project_es_es&utm_term=na&utm_content=na), *la organización más importante del mundo de defensa de los derechos de los pasajeros aéreos*, ha presentado hoy su **ranking anual** ***AirHelp Score 2022***, que califica a las mejores aerolíneas y aeropuertos mundiales. El ranking *AirHelp Score* se elabora desde el año 2015 y es el más completo y preciso basado en datos de aerolíneas y aeropuertos de todo el mundo. Para la clasificación Airhelp valora la excelencia de sus servicios, puntualidad, procesamiento de reclamaciones y calidad de los espacios aeroportuarios dedicados a tiendas y restauración.

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.

**Las aerolíneas más valoradas por los clientes**

Un año más **la aerolínea mejor valorada** en la clasificación de ***AirHelp Score 2022*** es ***Qatar Airways*** que mantiene su posición de honor desde 2018 y se consolida en el primer puesto como la mejor aerolínea del mundo con una puntuación general de 8,11. En concreto, Qatar Airways ha obtenido una puntuación de 8,93 en consideración de los clientes, un 7,79 en la tramitación de reclamaciones y un 7,62 en cuanto a puntualidad. **La segunda en el ranking es United Airlines** que obtiene una puntuación general de 8,07.La aerolínea australiana **Qantas ocupa el tercer lugar** con una puntuación de 8,02. Las tres aerolíneas han destacado debido a la consistencia en su procesamiento efectivo de las reclamaciones de los pasajeros, a su alta puntualidad y a la elevada valoración de sus clientes.

En esta edición 2022, a excepción de Qatar Airways, se producen importantes novedades en primeras posiciones de la clasificación con respecto al último ranking de 2019. **United Airlines, Etihad Airways y LATAM Airlines, entran en los primeros cinco puestos** ydesbancan a American Airlines, Aeromexico y SAS Scandinavian Airlines*.* Por su parte Qantas, que se situó en 2019 en el quinto puesto asciende al tercero en 2022 gracias, sobre todo, a un eficiente procesamiento de sus reclamaciones.

**Top ten compañías aéreas mundiales**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Puesto** | **Aerolínea** | **Puntuación** | **Puntualidad** | **Valoración clientes** | **Gestión reclamaciones** |
| 1 | Qatar Airways | 8,11 | 7,62 | 8,93 | 7,79 |
| 2 | United Airlines | 8,07 | 7,86 | 7,93 | 8,41 |
| 3 | Qantas | 8,02 | 7,09 | 8,29 | 8,68 |
| 4 | Etihad Airways | 7,98 | 8,07 | 8,66 | 7,20 |
| 5 | LATAM Airlines | 7,95 | 8,58 | 8,13 | 7,13 |
| 6 | Eurowings | 7,92 | 7,49 | 7,60 | 8,66 |
| 7 | China Airlines | 7,76 | 7,76 | 7,93 | 7,59 |
| 8 | American Airlines | 7,74 | 7,73 | 8,02 | 7,48 |
| 9 | Japan Airlines (JAL) | 7,74 | 8,95 | 8,95 | 5,32 |
| 10 | Austrian Airlines | 7,67 | 8,02 | 7,86 | 7,14 |

Otras dos aerolíneas que destacan por su buen comportamiento en 2022 son la alemana Eurowins que experimenta el mayor ascenso desde la edición de 2019 -del puesto 45 al 6º- y la compañía neerlandesa Transavia que suma en 2022 en todos los parámetros estudiados para este ranking y se posiciona en el puesto 26 desde el 65 de 2019. Air Malta y Avianca también progresan en la clasificación impulsadas por la mejora en la opinión de los clientes y airBaltic asciendeaupada por la mejora en el proceso de reclamaciones.

En el lado contrario Westjet experimenta una gran disminución en valoración debido a un menor puntualidad y gestión de sus reclamaciones -del puesto 7 en 2019 al 30 en 2022-; Pegasus Airlines es la que sufre el mayor descenso en el ranking pasando del puesto 33 al 61 por el deficiente procesamiento en la tramitación de reclamaciones. La aerolínea de bajo coste Ryanair aparece la penúltima en el ranking con un suspenso de 4,77 en la puntuación general y destaca también por su pésima gestión de las demandas de los clientes con un 0,62.

**Las aerolíneas españolas suspenden en la gestión de reclamaciones**

Por lo que respecta a las aerolíneas españolas**, *Iberia***sube con respecto a 2019, y se sitúa en el **puesto 31** -cuatro por encima de 2019- con una valoración total de 7,01 que responde a una nota de 8,66 en puntualidad; 8,03 en valoración de los clientes y un suspenso en su eficiencia en la tramitación de reclamaciones con un 4,35.

Por su parte ***Air Europa*** baja hasta el **número 52**, -desde el 42 de 2019-, con una puntuación general del 5,90, un 8,49 en puntualidad,un7,99 en valoración de los clientes y un muy deficiente 1,22 en la tramitación de reclamaciones. En cuanto a Vueling, mejora y obtiene el puesto 57 -desde el 62 de 2019- con una puntuación de 5,66; una puntualidad de 8,18 y un 7,22 en valoración de los clientes y un 1,59 en gestión de reclamaciones. Las compañías españolas destacan todas por su mala gestión en el proceso de reclamaciones, donde se encuentran entre las peores del ranking general de aerolíneas mundiales.

Y el *top tres* de aerolíneas entre aquellas que más vuelos operan en España es para Eurowins en primer lugar con una puntuación de 7,92; seguida por Transavia, segundo lugar con el 7,20, y en tercer lugar Iberia con el 7,01

**Cómo se califican las aerolíneas y los aeropuertos**

El AirHelp Score 2022 es el noveno informe de la compañía desde que comenzó sus evaluaciones en 2015. AirHelp desarrolló este estudio 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](https://www.airhelp.com/es/airhelp-score/ranking-aerolineas/?page=2019), AirHelp tiene en cuenta tres áreas: el procesamiento de las reclamaciones, la puntualidad y la calidad del servicio. Las [puntuaciones de los aeropuertos](https://www.airhelp.com/es/airhelp-score/ranking-aeropuertos/?page=2019) 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>. Para ver la metodología 2022 AirHelp Score, haga clic [aquí](https://static.airhelp.com/pdf/2019-airport-score/methodology_airhelp_score_2019__global_airport_rankings-es_es.pdf).

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](http://www.airhelp.com).

**Sobre AirHelp**

[AirHelp](https://www.airhelp.com/es/) es la organización más grande del mundo especializada en defender los derechos de los pasajeros aéreos. Fundada en 2013, la compañía ha ayudado a los viajeros a obtener compensaciones por los vuelos retrasados ​​o cancelados o denegaciones de embarque. Además, AirHelp toma medidas legales y políticas para fortalecer aún más los derechos de los pasajeros aéreos en todo el mundo. La compañía ya ha ayudado a más de 16 millones de personas y opera en todo el mundo. Puede encontrar más información sobre AirHelp en: [www.airhelp.com/es/](http://www.airhelp.com/es/)

**Para más información:**

**Mirella Palafox:** [**mirella.palafox@acttud.es**](mailto:mirella.palafox@acttud.es)

[**airhelp@actitud.es**](mailto:airhelp@actitud.es)

**Actitud de Comunicación**: Tel.: 91 302 28 60