

AirHelp, l'organisation de défense des droits des passagers aériens, dévoile son classement des meilleurs compagnies aériennes

- **Qatar Airways, une nouvelle fois à la première place du classement**
- **Air France se classe au 25^{ème} rang sur 83 compagnies évaluées**

Paris, 05 décembre 2023 - AirHelp, la plus grande organisation mondiale de défense des droits des passagers aériens, dévoile aujourd'hui son classement des meilleurs aéroports et compagnies aériennes au monde dans son baromètre, le AirHelp Score, publié depuis 2015.

Pour réaliser ce classement, AirHelp a interrogé des voyageurs aériens dans 58 pays et recueilli plus de 15 300 avis sur les compagnies aériennes entre le 1^{er} janvier et le 30 septembre 2023.

Les 10 meilleures compagnies aériennes du monde

AirHelp a retenu 83 compagnies aériennes pour le Score 2023, soit 19 de plus que l'année précédente. Dans le trio de tête, Qatar Airways est encore une fois en première place, suivi par Eurowings, qui continue sa progression (la compagnie avait fait son entrée dans le classement en 2022 à la 6^{ème} position), puis par LOT Polish Airlines, la compagnie polonaise qui signe une belle progression puisqu'elle était 12^{ème} dans le classement 2022.

A noter également une belle remontée de la compagnie japonaise All Nippon Airways qui figure en 5^{ème} place, alors qu'elle occupait la 14^{ème} place du classement en 2022, et l'arrivée de la compagnie norvégienne Widerøe directement à la 9^{ème} place.

La compagnie Air France se classe cette année au 25^{ème} rang, perdant 8 place par rapport à 2022.

Rang	Compagnies	Pays
1	Qatar Airways	Qatar
2	Eurowings	Allemagne
3	LOT Polish Airlines	Pologne
4	Etihad Airways	Emirats Arabes Unis
5	All Nippon Airways	Japon
6	Austrian Airlines	Autriche
7	American Airlines	Etats-Unis
8	China Airlines	Taiwan
9	Widerøe	Norvège
10	United Airlines	Etats-Unis

L'évaluation des compagnies aériennes porte sur trois principaux critères :

- La ponctualité : tout vol arrivé dans les 15 minutes suivant son heure d'arrivée publiée est considéré comme un vol à l'heure.
- L'opinion des clients : afin d'évaluer les compagnies aériennes avec lesquelles ils avaient voyagé le plus récemment, les passagers se sont exprimés sur cinq facteurs : le personnel de cabine, le confort de l'avion, sa propreté, l'offre de restauration et les divertissements à bord.

- Le traitement des réclamations. Là encore différents critères sont pris en compte comme la réactivité et la rapidité avec laquelle les compagnies répondent aux demandes d'indemnisation, leur fiabilité quant au paiement des réclamations valides qu'elles acceptent, ou encore le traitement qu'elles réservent aux réclamations contestées.

La mission première de AirHelp est d'informer les passagers aériens sur leurs droits et de les défendre. Au cours des dix dernières années, la société a aidé 2 millions de personnes à obtenir une indemnisation pour les vols retardés ou annulés et dans les cas de refus d'embarquement.

Le Score AirHelp est destiné à donner le plus d'information possibles aux passagers afin qu'ils puissent prendre des décisions éclairées lorsqu'ils prennent l'avion. C'est aussi un outil qui peut être utile aux compagnies aériennes et aux aéroports pour identifier les points d'amélioration.

A propos de AirHelp

Depuis sa création en 2013, AirHelp est devenue la première société de défense des droits des passagers aériens au monde. Elle aide les voyageurs à obtenir des compensations pour des vols retardés ou annulés ou pour des refus d'embarquement. AirHelp mène également des actions juridiques et politiques pour renforcer davantage les droits des passagers aériens dans le monde entier. L'entreprise a déjà aidé plus de 2 millions de personnes à obtenir une indemnisation et opère dans le monde entier. Pour plus d'informations sur AirHelp : <https://www.airhelp.com/fr/>

Contact presse

Nathalie Riera - airhelp.france@actitud.agency +33 (0)6 82 83 34 20