

Volando bajo

Los pasajeros están poco satisfechos con los precios y el servicio de algunas de las grandes compañías americanas y europeas. Sobre todo comparadas con las asiáticas, las de oriente medio... ¡y varias low cost!



Demasiado caras para lo que ofrecen

Se acercan las vacaciones para Lola y David. Como ya hace la mayoría de españoles, usarán Internet para comprar sus billetes de avión y, al igual que el 42% de sus paisanos, compararán antes los precios en una web como Skyscanner, la más usada y mejor valorada de su género. Pero su experiencia de viaje será muy distinta según la compañía que elijan y los aeropuertos que pisen. Irá de la casi excelencia al modesto aprobado. Y verán sus derechos más o menos respetados si surgen problemas. Por eso, la información obtenida de nuestros encuestados les puede ayudar a decidir.

Lujo asiático y declive europeo

Es evidente que el destino condiciona la elección. Por ejemplo, Lola que tiene en

mente ir a Asia, está de enhorabuena. Contará con la amplia oferta en ese continente de las seis compañías mejor valoradas del estudio, todas ellas asiáticas. Destacan por encima del resto en confort, tripulación y puntualidad. Además, algo digno de tener en cuenta en vuelos que duran muchas horas, su oferta de ocio a bordo es superior a la de la competencia y su comida de más calidad. Y lo que es decisivo: todo ello sin un precio disparatado. Mientras que algunas compañías europeas bien valoradas como Luxair o Lufthansa tienen en el coste su punto débil, aerolíneas como Emirates, Etihad o Qatar Airways logran estar también en este aspecto entre las mejores según los pasajeros.

David es más partidario de un viaje low cost. Para él Ryanair es una opción clara,



La mayoría de las aerolíneas españolas obtiene valoraciones mediocres con un acento negativo sobre sus tarifas

COMO SE COMPRAN AHORA LOS BILLETES

Ya nadie duda de que Internet ha cambiado de arriba abajo el modo de comprar billetes de avión. Hoy adquirimos tres de cada cuatro en la red,

bien sea directamente en la web de la compañía o de una agencia; y el 42% utilizamos comparadores de precios online antes de decidirnos.



48%
WEB DE LA
AEROLÍNEA



26%
AGENCIA DE
VIAJES ONLINE



21%
AGENCIA DE
VIAJES FÍSICA



5%
OTROS (EN
EL AEROPUERTO)

EXAMEN A 76 AEROLÍNEAS

Entre septiembre y octubre de 2013 encuestamos a personas que hubiesen cogido por lo menos un vuelo en los 12 meses anteriores. En total contamos con más de 9.200 respuestas en seis países: Bélgica, Brasil, Italia, Portugal, España y Francia.

SATISFACCIÓN Y EXPERIENCIA

Nuestro objetivo es saber qué compañías aéreas son las favoritas de los usuarios y los motivos que determinan esa predilección. También hemos querido conocer su experiencia en los aeropuertos que utilizan y los principales problemas con los que se han encontrado.

COMPAÑÍAS AÉREAS			SATISFACCIÓN						SATISFACCIÓN GLOBAL
Ranking (76 compa.)	Compañía Aérea	País	Puntualidad	Espacio de los asientos	Entretenimiento	Calidad de la comida	Personal a bordo	Coste	
1	SINGAPORE AIRLINES	Singapur	87	79	79	84	90	67	85
2	EMIRATES	Emiratos Árabes	83	80	86	80	86	70	84
3	CATHAY PACIFIC	China	84	76	80	80	86	64	82
4	QATAR AIRWAYS	Qatar	83	76	81	76	85	69	82
5	ETIHAD AIRWAYS	Emiratos Árabes	83	70	80	77	83	67	81
6	THAI AIRWAYS	Tailandia	85	73	77	87	85	63	81
7	LUXAIR	Luxemburgo	82	68	66	77	85	59	80
8	AIR DOLOMITI	Italia	79	74	65	73	82	64	79
9	GERMANWINGS	Alemania	84	73	54	62	79	75	79
10	TURKISH AIRLINES	Turquía	80	69	68	77	82	68	78
11	FINNAIR	Finlandia	79	72	60	72	80	63	78
12	LUFTHANSA	Alemania	79	69	61	74	80	59	77
13	NORWEGIAN	Noruega	82	66	62	58	82	74	77
17	KLM	Holanda	80	68	66	71	81	63	77
18	AVIANCA	Colombia	76	69	69	72	83	59	77
20	SWISS	Suiza	81	70	61	66	81	64	76
22	AIR CANADA	Canadá	79	61	73	62	73	64	75
24	SAS SCANDINAVIAN	Suecia	81	64	46	58	75	62	74
25	BINTER CANARIAS	España	80	59	50	55	84	54	74
26	BRUSSELS AIRLINES	Bélgica	77	66	49	59	79	63	73
31	DELTA AIR LINES	Estados Unidos	78	62	72	60	77	59	72
32	TAP PORTUGAL	Portugal	68	64	56	65	78	54	72
33	AIR BERLIN	Alemania	76	65	54	61	77	66	72
34	BRITISH AIRWAYS	Reino Unido	74	65	64	64	76	61	72
38	AIR CHINA	China	76	61	64	63	78	61	70
39	EGYPTAIR	Egipto	75	62	53	61	75	63	70
40	ALITALIA	Italia	72	66	54	60	77	55	70
41	AIR FRANCE	Francia	74	58	63	63	75	57	70
42	UNITED AIRLINES	Estados Unidos	74	63	69	59	73	61	69
47	TRANSAVIA.COM	Holanda	71	60	42	55	74	69	68
48	EASYJET	Reino Unido	74	55	37	48	72	74	68
50	AMERICAN AIRLINES	Estados Unidos	73	56	58	62	72	58	67
52	LAN AIRLINES	Chile	70	52	70	71	78	54	67
54	US AIRWAYS	Estados Unidos	68	62	56	59	72	60	66
55	TAM AIRLINES	Brasil	70	50	51	55	76	50	66
56	AIR EUROPA	España	69	53	40	50	73	52	66
58	VOLOTEA	España	69	62	36	45	70	68	66
61	AIR NOSTRUM	España	69	54	37	48	76	44	65
62	VUELING	España	69	50	37	48	72	61	64
63	IBERIA	España	68	54	43	54	70	50	63
65	RYANAIR	Irlanda	76	47	33	43	64	75	63
68	AEROLÍNEAS ARGENTINAS	Argentina	64	50	53	58	68	52	61
71	BLUE PANORAMA AIRLINES	Italia	59	52	47	54	67	52	59
72	IBERIA EXPRESS	España	68	48	34	45	67	48	59
73	BLU-EXPRESS	Italia	59	56	43	47	68	70	59
74	TACV CABO VERDE	Cabo Verde	53	53	37	52	71	58	58
75	ROYAL AIR MAROC	Marruecos	59	52	39	58	66	53	58
76	AIR MÉDITERRANÉE	Francia	50	38	28	50	62	54	58

como para el 21% de encuestados que la han utilizado durante el último año, aventajando así a Iberia como compañía más empleada por los españoles. La valoración global de Ryanair está por debajo de la de otras compañías del mismo perfil populares en España como Vueling, Volotea o EasyJet. Pero su destacable puntualidad, su amplia oferta de destinos y su buen precio parecen compensar sus notorios defectos, como la estrechez de sus asientos.

Sin embargo, el bajo coste es cada vez menos una coartada para dar un deficiente servicio con el pretexto de que se paga un precio reducido. Lo demuestra German Wings, la novena mejor aerolínea en términos globales y la mejor en vuelos de menos de tres horas, que además aprueba en todas las categorías examinadas. O Norwegian, la puntual low cost escandinava que obtiene un notable alto de nuestros encuestados. Ambas, además, son representativas de un fenómeno que se consolida: el de pequeñas compañías regionales o de corte económico que



Uno de cada tres pasajeros que sufrió retrasos no recibió ninguna explicación del motivo de parte de la compañía

CUADRO CÓMO SE USA

Ofrecemos los resultados de las compañías más representativas (puede ver todas en www.ocu.org).

Tiempo de embarque: Lo que se tarda en alcanzar la puerta de embarque asignada.

Entretenimiento: disponibilidad de películas, revistas... para amenizar el viaje.

Asientos: puntúa la existencia de espacio para sentarse y su comodidad.

Coste: valora las tarifas de los billetes.

Aseos: examina su cantidad, distribución y limpieza.



superan en valoración a las que en su día fueran las grandes aerolíneas estatales. Air Dolomiti está mejor valorada que Alitalia o German Wings que su matriz Lufthansa. Entre las radicadas en España, la canaria Binter, con una llamativa evolución positiva en los últimos diez años, es la que obtiene mejor puntuación. Y es que los problemas de algunos de esos buques insignia nacionales pasan factura: Air

France es la que mayor porcentaje de vuelos cancela y más embarques por overbooking deniega, British Airways figura entre las compañías que más retrasos de 2 a 3 horas padecen, mientras que Alitalia e Iberia encabezan la lista de problemas con los equipajes. Además, en estas cuatro líneas aéreas el porcentaje de vuelos con más de 15 minutos de demora ronda el 30%.



Solo 1 de cada 10 pasajeros recibió una compensación económica por la cancelación de su vuelo

LLEGADAS CON RETRASOS

Uno de cada cuatro viajeros padeció pequeños retrasos, pero para un 12% fueron de entre 2 y 5 horas; y normalmente sin recibir compensación económica alguna por ello. Tampoco es habitual dar información escrita a los pasajeros sobre sus derechos.

 **27%**



DE PASAJEROS LLEGARON CON MÁS DE 15 MINUTOS DE RETRASO

60% GOL Linhas Aereas
54% TAM Airlines

40% Avianca
39% Azul Brazilian

34% TAP Portugal, SATA
33% American Airlines

30% Air France, Alitalia
29% Meridiana Fly, Iberia, British Airways

28% Vueling
27% Wizz Air, Transavia.com
25% EasyJet, Delta Air Lines, Air Europa

24% Iberia Express
23% Ryanair, Thomas Cook Airlines
20% Air One, Air Berlin, Swiss Inter,
19% KLM, Turkish Airlines
18% Jetairfly

14% Emirates, Qatar Airways

PROBLEMAS CON EL EQUIPAJE

Aunque el porcentaje de maletas que se pierden o roban sea mínimo, no lo es el de las que se reciben con daños (4%) o retrasos (6%). Compañías low cost como Ryanair, en las que se factura menos, muestran la incidencia más baja de problemas de este tipo.

 **6%**



DE PASAJEROS RECIBIÓ SU EQUIPAJE CON RETRASO O CON ALGÚN PROBLEMA

12% Air France
11% Iberia

10% TAP Portugal
10% Alitalia

9% British Airways
7% Air Europa

6% Brussels Airlines
6% Lufthansa

6% SATA
4% EasyJet

4% Jetairfly
4% Transavia.com

4% Swiss International
4% Vueling

3% Air One
3% Air Berlin

3% Ryanair
3% Thomas Cook Airlines

2% Meridiana Fly
2% Wizz Air

Aeropuertos: Reus y Málaga, entre los mej

El aeropuerto de salida y destino es algo que raramente se elige. Sin embargo, en caso de poder hacerlo, Reus y Málaga estarían entre los favoritos, puesto que ocupan los puestos 21 y 23 del ranking mundial (y del que mostramos los aeropuertos más cercanos y representativos).

¿Madrid? Ármese de paciencia

El caso es que Lola, nuestra supuesta pasajera, puede sentirse afortunada. Ella partirá desde Barcelona, que aventaja

claramente al de Madrid Barajas. Entre otros motivos, porque se tarda menos en llegar a las puertas de embarque, la gran lacra de Barajas. Además, a la vuelta, el tiempo de espera para recoger su equipaje será muy probablemente menor, sobre todo en comparación con la T4 madrileña, uno de los grandes aeropuertos del mundo que más hacen aguardar a sus pasajeros. Aunque seguramente su experiencia palidezca en contraste con la que tendrá en alguno de los aeropuertos internacionales de Asia. Tres de ellos, Singapur, Hong Kong y Tokio, copan el podio. La amplitud de zonas para sentarse, la abundancia y

fiabilidad de las pantallas de información o la pulcritud de los aseos son algunos de los aspectos que los hacen tan apreciados. Y en el de Tokio, no olvidemos que uno de los de más tráfico del planeta, cuadran el círculo con un embarque muy ágil y unas conexiones en transporte público sin comparación. La demostración de que un gran aeropuerto no ha de ser incómodo y caótico por definición.

Cuesta llegar a los más pequeños

Muy distintas pintan las cosas para David. Él tiene que decidir entre salir de Vigo, A Coruña o Santiago. Los dos primeros son



ores

pequeños aeropuertos que cuentan con la clásica ventaja de las infraestructuras de su tamaño: la rapidez con la que se alcanza la puerta de embarque. El tercero, ni eso, aunque sus instalaciones sean algo mejores en general. Pero todos sufren una carencia típica de los aeropuertos de provincias españoles: las deficientes comunicaciones en transporte público. Granada, Almería o Menorca son otros de los que suspenden en este apartado y solo el de Valencia alcanza el notable con holgura. Pensándolo bien, desde Galicia, a David podría compensarle ir hasta Oporto, el mejor valorado de los aeropuertos europeos.

ESPERANDO LA MALETA

La eficiencia de los servicios de handling es decisiva a la hora de valorar un aeropuerto. Una espera media de 24 minutos en el que se supone que es el más moderno e importante de España resulta a todas luces excesiva.



ranking 153 comp.	AEROPUERTOS			SATISFACCIÓN						SATISFACCIÓN GLOBAL
	Aeropuerto	País	Tiempo hasta puertas	Asientos	Pantallas información	Controles seguridad	Aseos	Transporte público		
1	SINGAPUR (SIN)	Singapur	69	81	86	76	86	66	88	
2	HONG KONG (HKG)	China	71	74	84	76	79	76	84	
3	TOKIO (NRT)	Japón	74	72	82	79	83	80	82	
4	DUBAI (DXB)	Emiratos Árabes	70	78	85	73	82	52	82	
5	OPORTO (OPO)	Portugal	76	74	89	64	82	80	80	
9	SAN FRANCISCO (SFO)	Estados Unidos	69	74	78	71	81	60	80	
16	FRANKFURT (FRA)	Alemania	63	75	83	69	77	60	78	
22	REUS TARRAGONA (REU)	España	76	65	83	74	73	68	76	
23	MÁLAGA (AGP)	España	70	68	80	68	72	60	76	
27	ATLANTA (ATL)	Estados Unidos	59	66	80	70	79	41	75	
29	CHICAGO (ORD)	Estados Unidos	69	72	80	64	76	63	75	
34	ALICANTE (ALC)	España	72	65	79	70	71	54	75	
36	LONDRES-GATWICK (LGW)	Reino Unido	65	67	80	68	71	73	74	
38	BARCELONA (BCN)	España	63	67	78	63	71	66	74	
40	NUEVA YORK (JFK)	Estados Unidos	67	66	80	72	71	61	74	
46	LONDRES-HEATHROW (LHR)	Reino Unido	62	69	78	64	73	69	73	
51	TENERIFE SUR (TFS)	España	70	64	76	66	68	60	73	
52	MIAMI (MIA)	Estados Unidos	67	67	80	68	79	55	73	
55	FUERTEVENTURA (FUE)	España	73	61	76	65	75	52	73	
59	VALENCIA (VLC)	España	72	64	79	66	70	73	72	
62	IBIZA (IBZ)	España	72	65	78	66	69	61	72	
69	LANZAROTE (ACE)	España	74	59	76	65	66	54	72	
72	ALMERÍA (LEI)	España	82	68	80	65	74	38	72	
74	MADRID (MAD)	España	56	64	77	62	71	70	71	
80	GRAN CANARIA (LPA)	España	74	64	77	64	68	59	71	
81	PALMA DE MALLORCA (PMI)	España	57	63	76	63	68	58	71	
83	MENORCA (MAH)	España	72	64	75	64	66	49	71	
86	NEWARK, NUEVA JERSEY (EWR)	Estados Unidos	68	63	73	69	73	65	70	
88	ZARAGOZA (ZAZ)	España	76	62	77	67	71	59	70	
90	TENERIFE NORTE (TFN)	España	72	57	74	65	68	56	70	
93	PARÍS-ORLY (ORY)	Francia	64	61	76	61	68	65	69	
95	ROMA-FIUMICINO (FCO)	Italia	65	65	76	68	65	64	69	
96	GIRONA (GRO)	España	73	64	73	63	68	59	69	
99	BILBAO (BIO)	España	73	57	77	66	69	54	69	
103	SANTIAGO DE COMPOSTELA (SCQ)	España	67	58	74	62	72	47	69	
107	SANTANDER (SDR)	España	69	57	74	58	68	59	68	
113	LOS ÁNGELES (LAX)	Estados Unidos	63	67	78	65	73	50	68	
116	ASTURIAS (OVD)	España	77	47	73	62	68	44	68	
119	PARÍS-CHARLES DE GAULLE (CDG)	Francia	58	62	78	62	68	62	67	
128	VIGO (VGO)	España	76	52	73	66	62	36	66	
137	SEVILLA (SVQ)	España	63	60	75	61	66	50	64	
138	GRANADA (GRX)	España	80	46	67	67	66	43	64	
144	A CORUÑA (LCG)	España	71	38	71	61	64	45	62	
149	SÃO PAULO-GUARULHOS (GRU)	Brasil	60	51	74	55	61	37	60	
150	BRASILIA (BSB)	Brasil	60	53	70	48	58	36	60	
151	PARÍS-BEAUVAIS-TILLÉ (BVA)	Francia	70	50	71	57	64	56	59	
152	TÚNEZ (TUN)	Túnez	62	48	67	54	56	46	57	
153	SAN PETERSBURGO (LED)	Rusia	62	43	63	58	49	54	52	