



Encuesta sobre la atención al cliente en el servicio de las **COMPAÑÍAS AÉREAS**



Consumidores en Acción

ÍNDICE

Presentación

Objetivos

Ficha técnica

Conclusiones de la encuesta

Análisis mediante gráficas



PRESENTACIÓN

FACUA-Consumidores en Acción ha realizado una encuesta a 1.155 usuarios para conocer cuál es su opinión sobre la calidad de la atención al cliente de las compañías aéreas.

Cada año las aerolíneas, junto al resto de transportes, se sitúan entre las empresas que reciben más reclamaciones y quejas por parte de los usuarios. Precisamente, el balance del primer semestre de 2013 *¿Qué denuncian los consumidores?* realizado por la asociación, sitúa al transporte en el sexto lugar de los sectores más denunciados, con el 2,4% (tras el 4,0% en 2012), ocupando las empresas consultadas en el cuestionario, las compañías aéreas, la inmensa mayoría de las reclamaciones.

Las denuncias que reciben las aerolíneas por parte de los consumidores son especialmente por negarse éstas a abonar las compensaciones o indemnizaciones oportunas ante grandes retrasos, denegaciones de embarque o cancelaciones de vuelos, hinchar los precios anunciados, con lo que el precio final es mayor al ofertado al cliente, o cobrar por determinados conceptos, como llevar maletas o imprimir el billete, de forma ilegal o abusiva. A todo esto se suma la deficitaria atención al cliente por parte de las compañías aéreas que ofrecen una información escasa y poco resolutiva a los problemas que plantean los usuarios de este transporte.

Los consumidores a menudo se sienten desprotegidos ante estas irregularidades y se quejan de las pocas sanciones que se imponen por parte de las autoridades a las compañías que incumplen o relegan a un segundo plano los derechos del consumidor.

Debido a esta situación, es necesario tener en cuenta la opinión de los consumidores acerca de la calidad del servicio de atención al cliente y reivindicar así mejoras por parte de las compañías aéreas y más normativas y sanciones por parte de las autoridades en esta materia para aquellas empresas que incumplan con sus obligaciones para con los consumidores.



OBJETIVOS

El objetivo del estudio es comprobar el grado de satisfacción de los usuarios con la atención al cliente de las aerolíneas, saber si sus quejas y reclamaciones tienen resultados positivos y en qué período de tiempo obtuvieron la compensación a sus incidencias, o si la información que les ofrecen las compañías es correcta o resulta engañosa.

Asimismo, la encuesta trata de obtener el conocimiento real de los usuarios de sus derechos en materia de transporte aéreo, así como si conocen conceptos básicos como los que aparecen en los billetes de avión, un asunto importante a la hora de descubrir si los cargos son adecuados o abusivos.

Algunas de las cuestiones que aparecen en la encuesta de FACUA tienen que ver además con los medios para contactar con las aerolíneas, con el objeto de saber qué tipo de contactos ofrecen a los usuarios y si éstos conocen realmente el coste de los mismos.

Los resultados del cuestionario servirán para exigir mejoras a las autoridades, en asuntos de sanciones y normativas, al igual que para plantear la realización de acciones informativas a los usuarios, que a menudo se encuentran desprotegidos por el desconocimiento de sus derechos en esta materia.

FICHA TÉCNICA

Objetivos del estudio: Conocer la opinión de los consumidores sobre la calidad de la atención de la atención al cliente de las compañías aéreas.

Ámbito: España.

Número de usuarios encuestados: 1.155 consumidores a nivel nacional.

Datos recogidos: Respuesta de los usuarios a veinticuatro cuestiones sobre la atención al cliente de las compañías aéreas.

Metodología: La encuesta de opinión se ha realizado a través de su página web. Asimismo, se ha dado a conocer a través de sus sitios en las redes sociales, la web de FACUA y se ha informado a toda la red de consumidores en acción, al igual que se ha publicitado en medios digitales. El cuestionario consta de veinticuatro preguntas acerca de diversos aspectos del servicio que ofrecen las aerolíneas (teléfonos de contacto, vuelos, retrasos o cancelaciones, compensaciones, publicidad de los precios, etc.) y el conocimiento que tienen los usuarios del mismo.

Entre las preguntas planteadas, hay un par de preguntas tienen en cuenta el sexo y el tramo de edad (menos de 18 años, 18-25, 26-40, 41-60, y más de 60 años) que tienen los participantes en la encuesta. Asimismo se ha elaborado un comunicado de prensa para dar a conocer esta acción y sus resultados a todos los consumidores a través de la web de FACUA y de los distintos medios que se han hecho eco de la misma.

Fecha de toma de datos: Del 10 al 30 de diciembre de 2013.



CONCLUSIONES

Nueve de cada diez usuarios siente que sus derechos como consumidores en el sector aéreo no están protegidos por las autoridades. El 43% considera que los controles sobre las prácticas de las aerolíneas son insuficientes y el 48% restante piensa que hay una absoluta falta de control.

Son algunos datos que recoge la encuesta de FACUA realizada a 1.155 consumidores a nivel nacional entre el 10 y 30 de diciembre de 2013.

La compañía irlandesa Ryanair vuelve a situarse este año a la cabeza de las aerolíneas que cometen más abusos según el 76% de los consumidores encuestados. Sube así cinco puntos con respecto al año pasado, cuando un 71% de los usuarios la situó líder en malas prácticas.

La aerolínea que le sigue en la encuesta de 2013 es Iberia, a una distancia abismal, con un 8% tras el 10% que ocupó el año anterior. Vueling le sigue de cerca con un 6% de los usuarios que la han mencionado y colocado en tercer lugar.

Falta de información

El 52% de los consumidores afirma que no conoce ni le informaron en la compañía acerca de sus derechos ante las pérdidas, deterioros o retrasos de equipaje. Un porcentaje similar, pero algo mayor, el 56% estar en la misma situación ante los retrasos, cancelación de vuelos o denegaciones de embarque.

En el caso de presentar una queja, un 49% de los usuarios consultados desconoce cómo hacerlo y declara que la aerolínea no le informó del procedimiento para reclamar ante retrasos o cancelaciones de vuelo. Sólo siete de cada diez pasajeros asegura conocer perfectamente sus derechos y además haber sido informados por la compañía aérea.

El precio final del billete es mayor al ofertado

La visión de los consumidores acerca de la transparencia en la compra de billetes de avión refleja opiniones muy negativas sobre el sector.

Un 44% de los usuarios consultados declara que las aerolíneas no informan claramente de las condiciones y términos de los contratos aéreos y las obligaciones al comprar el pasaje. Si la compra se realiza por Internet, el 51% de los consumidores afirma que la información ofrecida sobre el precio no es nada clara.

Cuando se les consulta sobre el precio del billete, un 71% cree que en la gran mayoría de las compañías el precio final es más alto que el ofertado.

El 37% considera abusiva la cantidad cobrada por imprimir el billete o modificar algún dato de éste y un 58%, la cuantía requerida por pagar con tarjeta de crédito, sin que la aerolínea ofrezca otro medio de pago.

Cómo contactar con la atención al cliente

La información de contacto que ofrecen las aerolíneas para contactar con ellas para presentar reclamaciones o consultas es poco transparente según el 69% de los pasajeros.

Así, la calidad de los servicios de atención al cliente, según el 48% de los encuestados, han empeorado en los últimos cinco años y sólo el 9% de los pasajeros cree que ha mejorado.

De los pasajeros que reclamaron en caso de retrasos, cancelaciones o denegaciones de embarque, el 66% nunca recibió compensación alguna y sólo un 5% la recibió inmediatamente después.

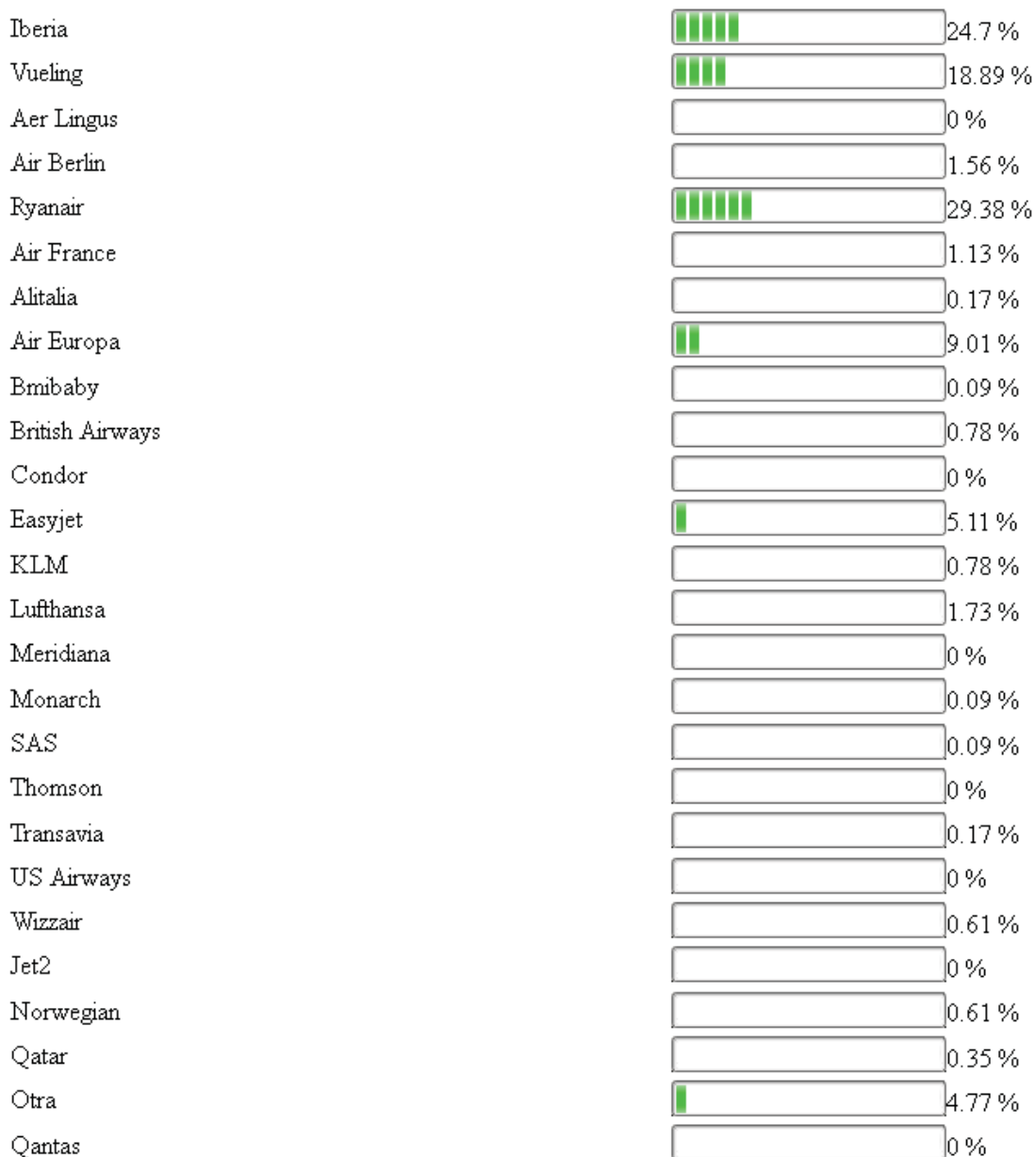


GRÁFICAS

Las gráficas que se muestran a continuación se corresponden con cada una de las preguntas realizadas a los 1.155 consumidores encuestados.

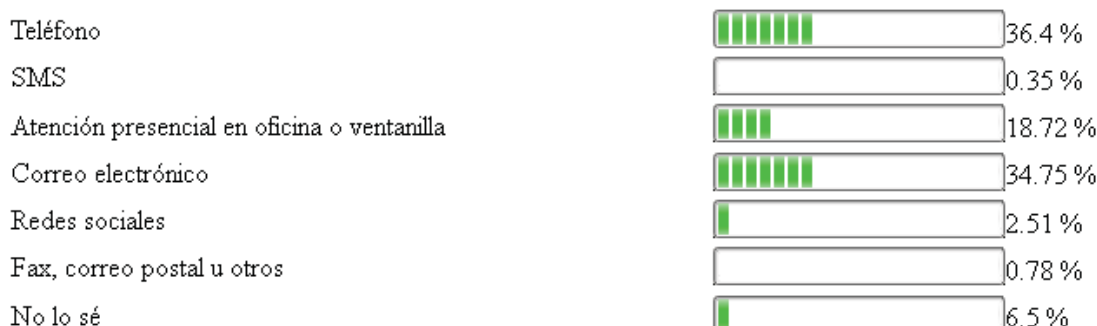
Compañía aérea más utilizada:

basado en 1155 respuestas



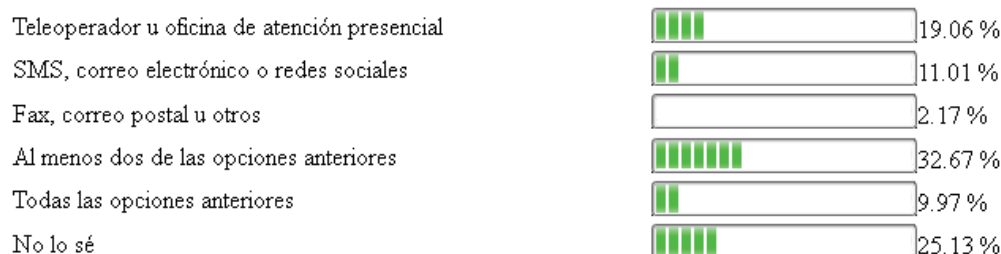
¿Qué medio prefieres para contactar con la atención al cliente de tu aerolínea?

basado en 1155 respuestas



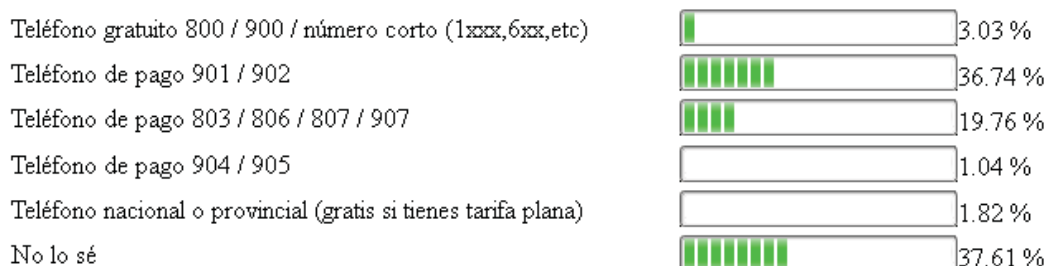
¿Cuál de estos medios ofrece tu aerolínea para contactar con su servicio de atención al cliente?

basado en 1155 respuestas



¿Qué tipos de teléfonos ofrece tu aerolínea para contactar con atención al cliente?

basado en 1155 respuestas



¿Qué horario de atención al cliente tiene tu compañía aérea?

basado en 1155 respuestas



La última vez que contactaste con la atención al cliente de tu aerolínea, ¿te derivaron hacia otro número de teléfono, medio o compañía distinta?

basado en 1155 respuestas



En los últimos cinco años, ¿cómo crees que ha evolucionado la calidad de la atención a los usuarios?

basado en 1155 respuestas



Cuando compras un billete, ¿te informa la compañía claramente de las condiciones y términos de los contratos aéreos del transporte aéreo y de los derechos y obligaciones?

basado en 1155 respuestas



La información que ofrecen las compañías aéreas sobre el precio del billete al contratar un vuelo por Internet, ¿es suficiente y clara?

basado en 1155 respuestas



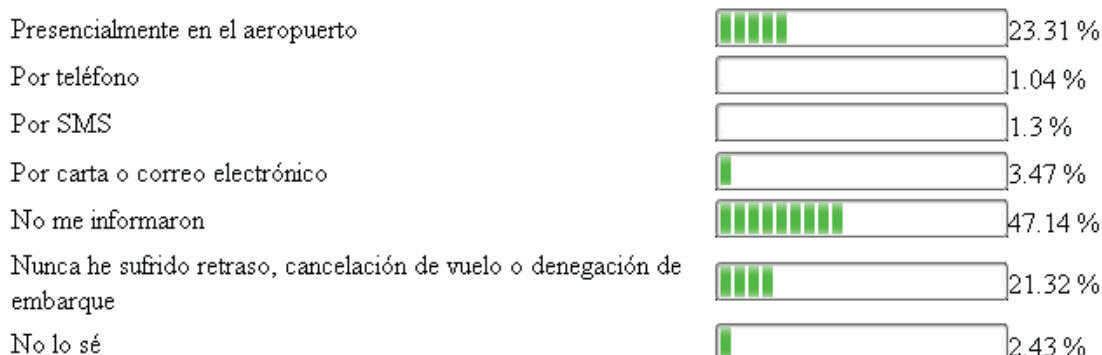
¿Crees que las aerolíneas facilitan información de contacto de forma clara para que los usuarios presenten sus consultas y reclamaciones?

basado en 1155 respuestas



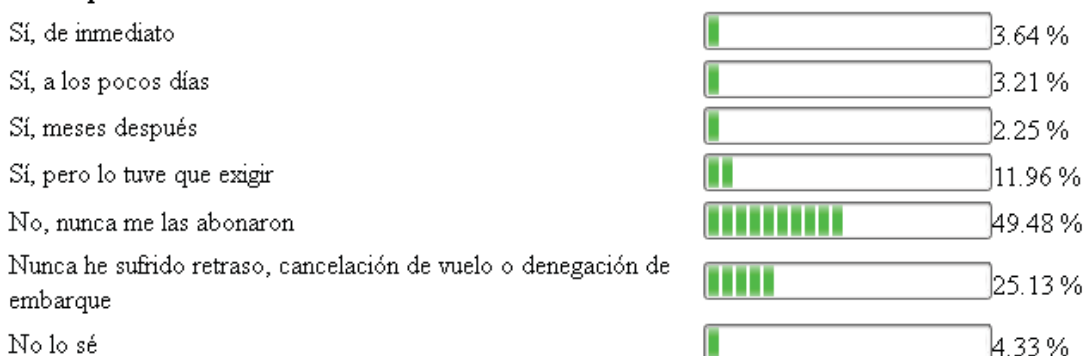
¿Por qué medio te informaron de tus derechos ante un retraso, cancelación de vuelo o denegación de embarque?

basado en 1155 respuestas



¿Te abonaron convenientemente las compensaciones en caso de retraso, cancelación de vuelo o denegación de embarque?

basado en 1155 respuestas



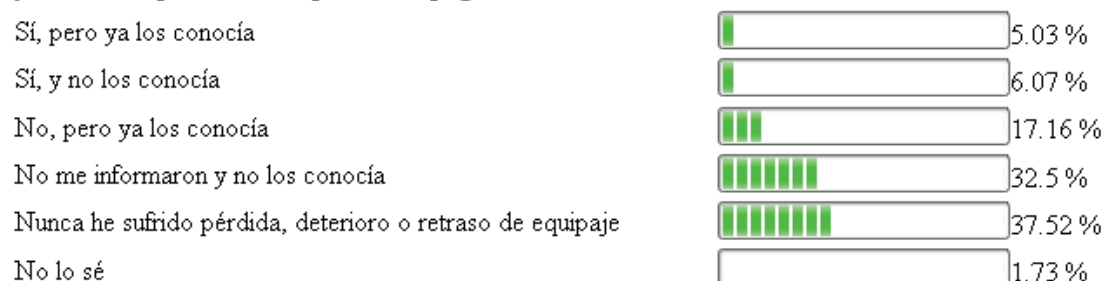
Si conoces qué compensaciones te corresponden ante cancelaciones, overbooking, grandes retrasos y pérdida o deterioro de maletas, ¿crees que son suficientes sus cuantías?

basado en 1155 respuestas



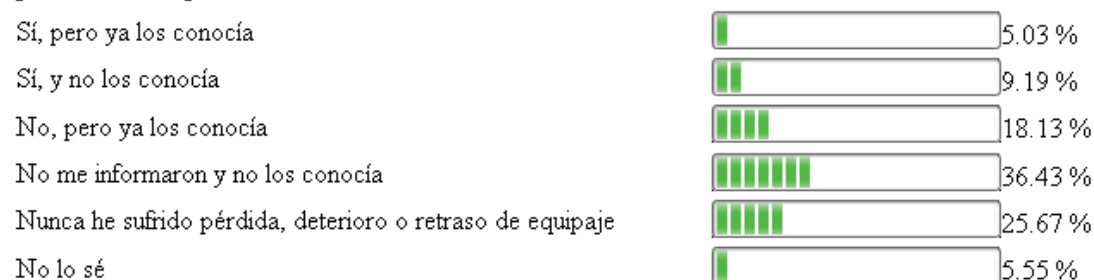
Si alguna vez sufriste pérdida, deterioro o retraso de equipaje, ¿te informaron de tus derechos como consumidor y de las compensaciones que deben pagarte?

basado en 1155 respuestas

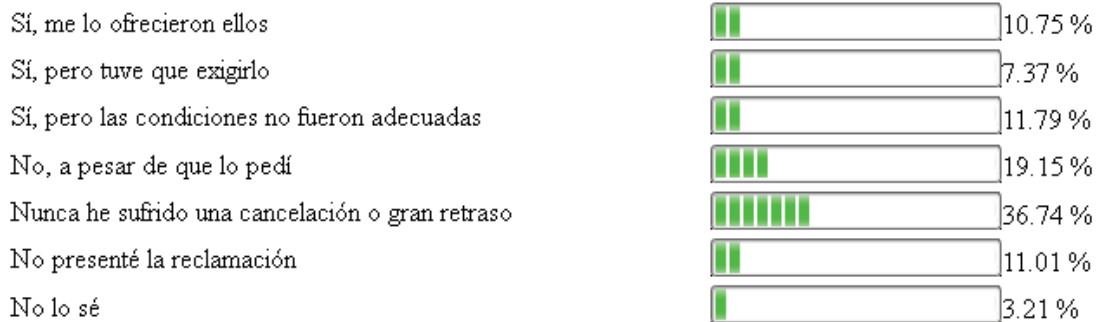


Si pediste reclamar ante un retraso o la cancelación de un vuelo, ¿te informaron desde la compañía aérea del procedimiento para hacerlo?

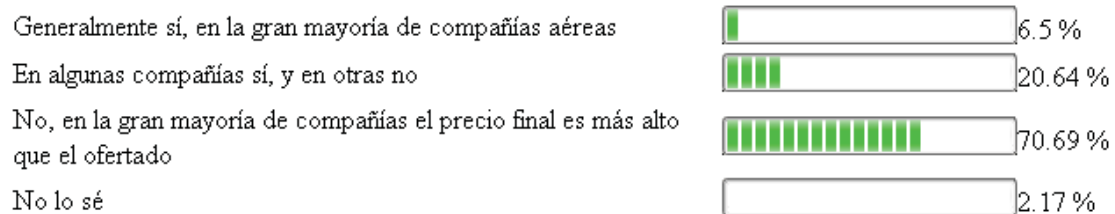
basado en 1155 respuestas



Si alguna vez te hizo falta ante un retraso, cancelación de vuelo o denegación de embarque, ¿te abonaron la comida y el alojamiento? basado en 1155 respuestas



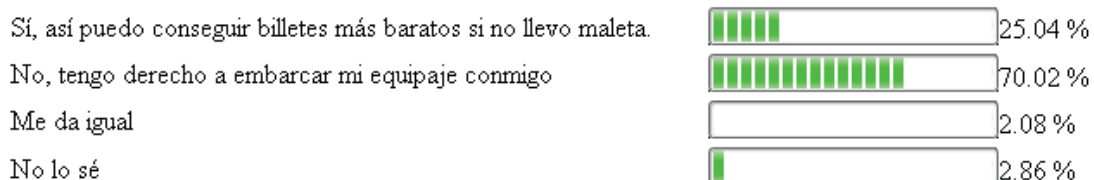
¿Crees que los precios de los billetes de avión que anuncian las compañías coinciden con los precios al final del proceso de compra? basado en 1155 respuestas



¿Sabes lo que significan cada uno de los conceptos que figuran en los billetes de avión? basado en 1155 respuestas

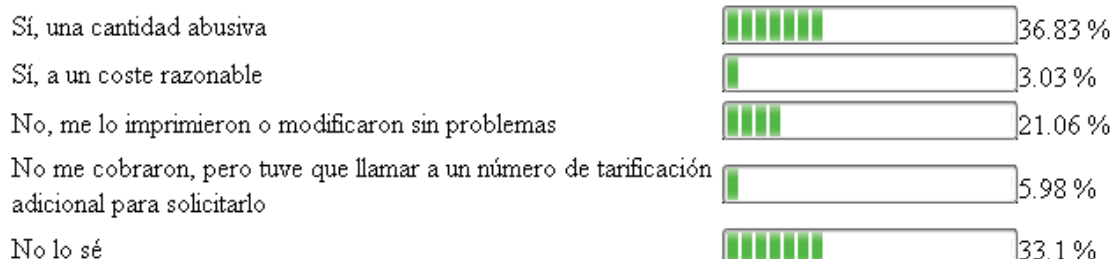


Algunas compañías cobran de manera independiente la facturación de equipaje. ¿Estás de acuerdo? basado en 1155 respuestas



¿Te han cobrado alguna vez por imprimir el billete o modificar algún dato del mismo?

basado en 1155 respuestas



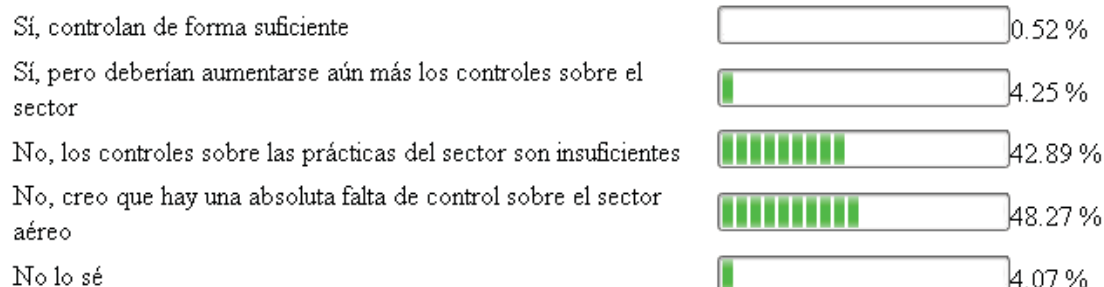
¿Te han cobrado alguna vez por pagar con tarjeta de crédito sin que te ofrezcan otro medio de pago?

basado en 1155 respuestas



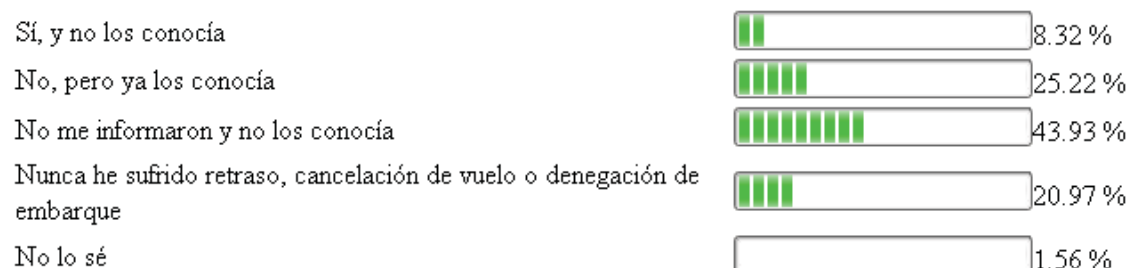
¿Crees que las autoridades garantizan la protección de los derechos de los pasajeros ante los incumplimientos de las obligaciones de las compañías aéreas?

basado en 1155 respuestas



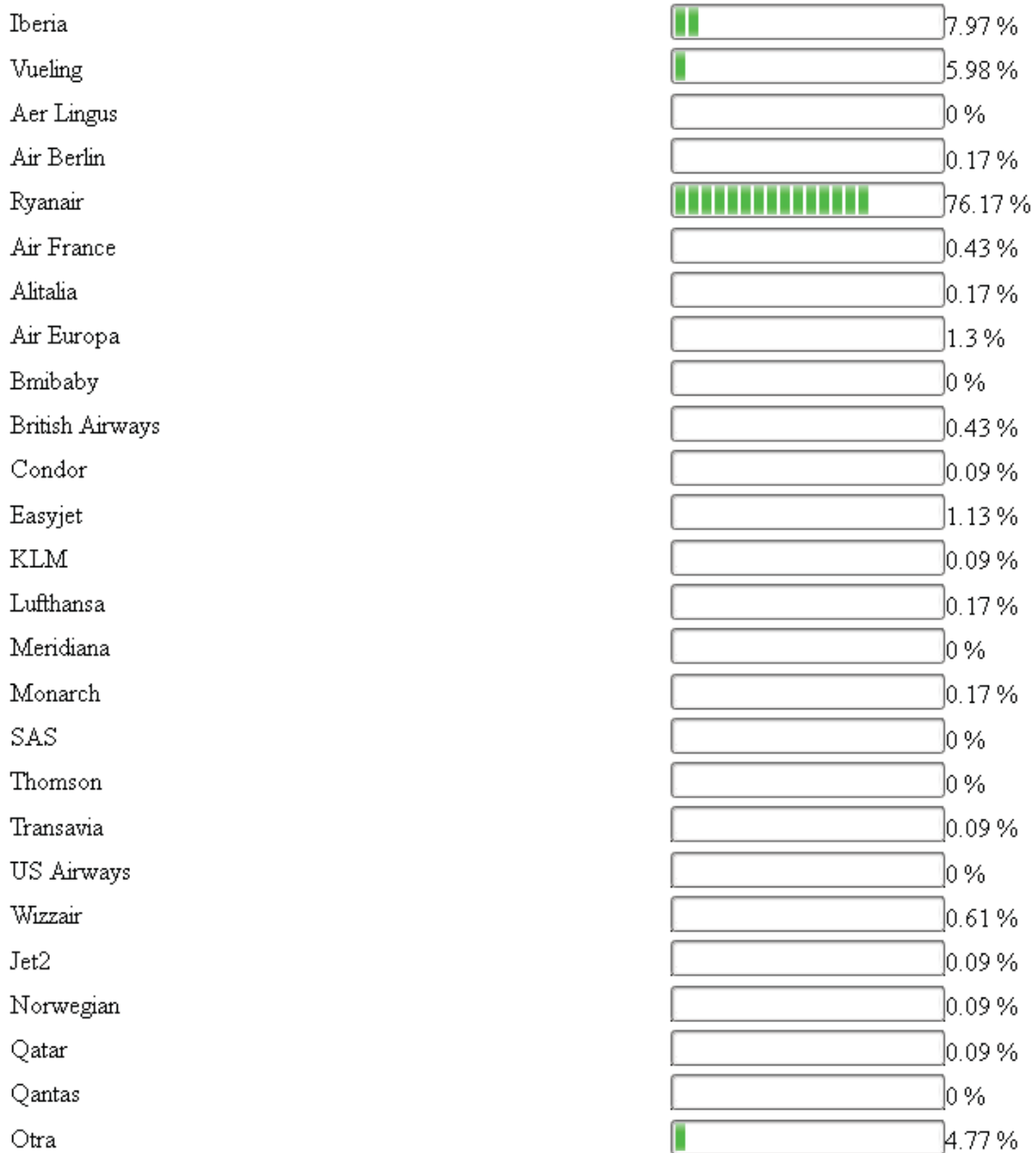
Si has sufrido alguna vez retraso, cancelación de vuelo o denegación de embarque, ¿te informaron de tus derechos como consumidor y de las compensaciones que deben abonarte?

basado en 1155 respuestas



En tu opinión, ¿cuál es la aerolínea que comete más abusos con los pasajeros?

basado en 1155 respuestas





Consumidores en Acción

Patrocina



**Esta campaña ha sido subvencionada por el
Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales
e Igualdad / Instituto Nacional del
Consumo, siendo su contenido
responsabilidad de FACUA**

FACUA.org/atencionalcliente