

RECUERDOS, HÉLICES Y TURBINAS

por Alberto Rumschisky

Según un estudio hecho por Amadeus y por el consultor IdeaWorks, en 2010 los cargos adicionales facturados a los pasajeros en todo el mundo por las compañías aéreas sumaron 15.000 millones de Euros. Estos cargos adicionales incluyen todo lo que se cobra al margen del costo estricto del pasaje, es decir, por ejemplo, facturación de equipajes, prioridad en el embarque, cancelación o cambios de reservas, elección de asientos especiales o comidas y bebidas servidas a bordo. Y las aerolíneas, especialmente las de bajo costo, parecen haber entrado en competencia para idear cada vez nuevos cargos.

En los últimos años desde varios sectores se ha venido expresando la necesidad de aclarar cuál es el costo real de los viajes en avión. Esta preocupación es especialmente notable entre los administradores de las empresas, quienes deben controlar con todo detalle los gastos del personal que viaja por cuenta de la compañía. Y los cargos adicionales cobrados por las líneas aéreas han ido aumentando considerablemente año tras año. En Estados Unidos, en 2008 sumaron 3.800 millones de Euros, aumentando en 2009 a 5.500 millones, de los que 3.550 millones correspondieron a la facturación de equipajes y a los cargos por reservas. El año pasado la cifra total, siempre sólo en Estados Unidos, llegó a 6.450 millones de Euros. Y en esas cifras no se incluye otro concepto, que es la venta de “millas de viajero frecuente”, estimada en 1.750 millones de Euros anuales.

El Gobierno estadounidense ha decidido intervenir en el tema, y antes de que termine este verano su Departamento de Transporte obligará a las líneas aéreas que operan en el país a desglosar todos los cargos y anunciarlos en su publicidad y en sus páginas web. Los anuncios deberán citar el precio total, incluyendo los impuestos, una información que hasta ahora quedaba relegada a la “letra pequeña”. Las nuevas normas hacen una mención muy específica de lo que se cobra por la facturación de equipajes, que debe necesariamente incluirse en los billetes electrónicos. Y los que el Departamento llama “cargos extra” deberán también anunciarse claramente en todos los puntos de venta de pasajes de avión. Esto ha provocado una inmediata reacción de

las agencias de viaje, que solicitan al Gobierno que imponga a las líneas aéreas la obligación de compartir los datos de cargos extra con las bases de datos, para que los usuarios puedan comparar más fácilmente los precios de los pasajes.

La reacción de la Asociación de Transporte Aéreo, que representa a las compañías de aviación, ha sido de calificar las nuevas normas como “probablemente ilegales”, señalando que otras actividades de servicio, como las empresas hoteleras y las telecomunicaciones, no están obligadas a incluir los impuestos cuando anuncian sus precios. Dice el portavoz de la Asociación que “teniendo en cuenta que la práctica de no hacer esos desgloses al anunciar los servicios de todo tipo está muy extendida, no está claro el motivo por el que la industria de la aviación tiene que ser tratada de un modo diferente”. Por su parte, la compañía de bajo costo Spirit Airlines ha sido mucho más cáustica en su reacción negativa. Su director general ha dicho textualmente: “anunciar precios incluyendo los cargos adicionales sería como obligar a McDonald’s a que sólo pueda anunciar sus hamburguesas si incluye en el anuncio el precio de las patatas fritas y de una Coca Cola.”

El hecho es que, para los pasajeros, los cargos adicionales son una parte importante y cada vez mayor del costo de viajar en avión, que en algunos casos llega al 20 por ciento del precio del billete, tomando en cuenta cargos como facturación de equipaje, cambios de itinerarios, comida consumida a bordo, elección de asiento, prioridad de embarque y otros servicios. Pero para las líneas aéreas, que luchan por la rentabilidad en una época de precios de combustible altos e inestables, los cargos adicionales resultan fundamentales. Tomemos el caso de los dos cargos más representativos, que son la facturación de equipaje y los cambios de reserva. Según las estadísticas de que se dispone, en los Estados Unidos, en 2001, se cobraron 107 millones de Euros por equipajes facturados y 360 millones por cambios de reservas. Ya en 2009, año del que se tienen los últimos datos, los cargos por facturación de equipaje sumaron 1.880 millones de Euros, y los de cambios de reservas, 1.680 millones. ◻