



FOTO: ARCHIVO

¿CAMBIARÍAS DE AEROLÍNEA?

Mientras que la encuesta realizada por Virtuoso arroja que sólo 20% de los pasajeros pidió reservar con una aerolínea que no fuera United a partir del incidente mencionado, la mayoría de los viajeros no reaccionó de esa forma. ¿Por qué? Aquí algunas de sus razones:

- Dominio de una aerolínea**
 Algunas líneas aéreas dominan ciertas rutas y aeropuertos, dejando en los clientes la percepción de que no tienen muchas opciones para viajar.
- Horarios**
 La hora de los vuelos les parece más conveniente.
- Lealtad**
 Los clientes tienen un estatus con la línea aérea o con sus socios y no quieren crear lealtad con otras compañías.
- Comprensión**
 Los pasajeros entienden que ser bajados de un avión contra su voluntad no es algo que se limite a una sola línea aérea.



Redacción
 turismo@eleconomista.mx

AEROLÍNEAS

Protección ante vuelos sobrevendidos

Especialistas de Virtuoso aconsejan a los viajeros cómo reaccionar, antes y durante el abordaje, si el personal de la aerolínea intenta bajarlos de un vuelo

El incidente padecido en abril de este año por un viajero a bordo del vuelo 3411 de United, cuando fue obligado a bajar del avión en contra de su voluntad por encontrarse a bordo de un vuelo sobrevendido, deja en claro la importancia de conocer qué pueden hacer los viajeros, antes y durante el proceso de abordaje, al verse involucrados en una situación de este tipo.

Una encuesta llevada a cabo por la red de viajes de lujo Virtuoso revela los principales consejos de los asesores de viajes sobre cómo lidiar en caso de presentarse problemas con las líneas aéreas como el ya descrito. Las recomendaciones de los expertos sugieren

que se puede reducir el riesgo de padecer una situación similar antes de llegar al aeropuerto. ¿Cómo? Siguiendo cuatro recomendaciones principales.

Primero, estableciendo contacto con la línea aérea en cuanto sea posible. Segundo, reservando tus lugares en cuanto se confirme el vuelo. Tercero, haciendo el check in 24 horas antes del vuelo para reconfirmar tus lugares. Finalmente, evitando sentarte en las primeras o últimas filas al viajar en clase turista porque estos lugares pueden ser reemplazados por la línea aérea al surgir la necesidad. De hecho, la última fila con frecuencia se reserva para los familiares del personal de la aerolínea, o bien, para familias que viajan con niños.

Los asesores de Virtuoso mencionan que el bajar a los pasajeros de sus vuelos es algo que ocurre con muy poca frecuencia; sin embargo, establecen recomendaciones puntuales a seguir en el desafortunado caso de vivir esta experiencia:

- Pedir otro vuelo.** Insistir a la línea aérea en que reserve el siguiente vuelo disponible a tu destino, así sea con otra aerolínea.
- Seguir las indicaciones.** Cumplir con lo que te pidan, pero, gentilmente, pedir más compensación de la que la línea aérea está dispuesta a otorgarte.
- Contactar a tu asesor de viaje.** Para solicitar más ayuda personalizada.
- Pedir un certificado de regalo.** Esto en lugar de un vócher de la aerolínea, especialmente, si no viajas frecuentemente con ella.