

Costo por volar está por las nubes

Los denominados 'ingresos auxiliares' van ganando terreno entre las aerolíneas

October 25, 2009

By: Yolanda Alvarez

De momento, las mascarillas de oxígeno y el cinturón de seguridad seguirán siendo gratis. Pero los pasajeros de aerolíneas tendrán que acostumbrarse a que las últimas tendencias de cargos extra por casi todo lo demás, permanecerán.

Los llamados "ingresos auxiliares" van ganando protagonismo y son cada vez menos un ingreso secundario.

En 2008, las aerolíneas mundialmente generaron 10,250 millones de dólares gracias a dichos ingresos, un 345% más que en 2006, según datos de la consultora IdeaWorks, que cita a American Airlines, United y Delta como las compañías que generaron cifras más altas en esta categoría.

Para algunas compañías, las tasas por la segunda o tercera maleta, los bocadillos que venden a bordo o el cargo por película, por citar sólo algunos de estos ingresos auxiliares, suponen ya el 4% de su ingreso total.

"El servicio esencial que una aerolínea ofrece es un viaje seguro al destino elegido. Eso y sólo eso es lo que un pasajero obtiene con las líneas de costos ultrabajos" dice Raphael Bejar, director ejecutivo de AirSavings, una consultora del sector de compañías aéreas que participó a fines de la semana pasada en la Conferencia de Ingresos Auxiliares en la Industria Aérea (ARAC), que se celebró en Los Ángeles.

Según el Departamento de Transporte, en la primera mitad de 2009, la industria estadounidense generó 3,800 millones de dólares en estos sobrecargos, más del doble del año anterior.

"En el entorno actual, la industria está examinando todas las áreas posibles de ingresos. Pero nosotros nos enfocamos en que se trate de opciones que verdaderamente aportan un valor añadido al cliente", dijo Patricia Condon, portavoz de Virgin America. Señaló que su compañía ha obtenido buenos resultados con servicios como la opción de ver películas de estreno o pagar por un cóctel de lujo, que a menudo pueden pagarse desde un lector de tarjetas ubicado en el asiento.

ESPACIO PARA PIERNAS

Pero por mucho que se etiqueten como "servicios a la carta", algunos pasajeros no ocultan su frustración.

"Ahora han creado esa categoría de 'espacio para las piernas' (leg room). Pero ocurre que casi todos tenemos piernas, y por tanto cuando uno paga por un boleto debería ofrecerse un espacio razonable, como en el pasado, y no esperar que viajemos en la postura de loto", ironiza Carlos Valcárcel, un residente del condado de Orange que tiene que viajar a menudo desde Los Ángeles hasta la costa este.

Si bien las expertas en ingresos auxiliares son compañías europeas como Ryanair, EasyJet and SkyEurope, las estadounidenses están incorporando el modelo a gran velocidad.

Estudios realizados por la analista Collinson Latitude™ indican que un 63% de las compañías aéreas tienen ya un plan formal de ingresos auxiliares, y entre las restantes, más del 60% planea crearlo en los próximos meses.

Ryan Green, director de fidelidad de Southwest Airlines, comentó que su compañía es una de las que defiende la idea de que hay servicios por los que el cliente no debe pagar extra.



"El agua, el café y, aun más importante, la primera o segunda maleta, deben estar incluidos, pero si uno quiere viajar con su mascota, debe esperar pagar algo más por ello", dijo Green.

Según Bejar, en este nuevo panorama no todo son malas noticias para el consumidor. El experto señaló que viajar como hace 20 años costaría muy caro hoy.

"Los cargos auxiliares permiten que los pasajeros no paguen por lo que no usan", dice Bejar, aclarando que eso permite mejores precios a quienes buscan sólo un servicio de transporte, y no un refrigerio o unos auriculares gratuitos que no van a utilizar.

De momento, las mascarillas de oxígeno y el cinturón de seguridad seguirán siendo gratis. Pero los pasajeros de aerolíneas tendrán que acostumbrarse a que las últimas tendencias de cargos extra por casi todo lo demás, permanecerán.

Los llamados "ingresos auxiliares" van ganando protagonismo y son cada vez menos un ingreso secundario.

En 2008, las aerolíneas mundialmente generaron 10,250 millones de dólares gracias a dichos ingresos, un 345% más que en 2006, según datos de la consultora IdeaWorks, que cita a American Airlines, United y Delta como las compañías que generaron cifras más altas en esta categoría.

Para algunas compañías, las tasas por la segunda o tercera maleta, los bocadillos que venden a bordo o el cargo por película, por citar sólo algunos de estos ingresos auxiliares, suponen ya el 4% de su ingreso total.

"El servicio esencial que una aerolínea ofrece es un viaje seguro al destino elegido. Eso y sólo eso es lo que un pasajero obtiene con las líneas de costos ultrabajos" dice Raphael Bejar, director ejecutivo de AirSavings, una consultora del sector de compañías aéreas que participó a fines de la semana pasada en la Conferencia de Ingresos Auxiliares en la Industria Aérea (ARAC), que se celebró en Los Ángeles.

Según el Departamento de Transporte, en la primera mitad de 2009, la industria estadounidense generó 3,800 millones de dólares en estos sobrecargos, más del doble del año anterior.

"En el entorno actual, la industria está examinando todas las áreas posibles de ingresos. Pero nosotros nos enfocamos en que se trate de opciones que verdaderamente aportan un valor añadido al cliente", dijo Patricia Condon, portavoz de Virgin America. Señaló que su compañía ha obtenido buenos resultados con servicios como la opción de ver películas de estreno o pagar por un cóctel de lujo, que a menudo pueden pagarse desde un lector de tarjetas ubicado en el asiento.

