

Según una nueva encuesta de AirHelp, estas son las cosas más frustrantes a la hora de viajar en avión

Obtener poca información sobre el estado de un vuelo, las restricciones de tamaño con el equipaje, la falta de espacios entre asientos, las dificultades para reclamar o que no se cumplan los derechos de los pasajeros durante una interrupción o retraso en un vuelo, son las respuestas más populares de los pasajeros

AirHelp, la empresa tecnológica que mejora la experiencia de los pasajeros durante la posible interrupción de un vuelo, ha realizado una encuesta para comprender mejor qué es lo que más le molesta a los pasajeros cuando vuelan.

Este estudio, realizado a pasajeros de Europa, Estados Unidos y Brasil, desveló datos interesantes sobre los sentimientos de los pasajeros cuando vuelan y que, en la mayoría de los casos, podrían ser solucionados fácilmente por las aerolíneas.

Según la información analizada, los pasajeros se sienten más tranquilos cuando tienen toda la información acerca de su viaje. Por eso, el 66% de los pasajeros asegura que una de las cosas que más les incomoda es no tener toda la información cuando hay un inconveniente con su vuelo -como un retraso o una cancelación-.

Otra de las respuestas más populares por los pasajeros -en el 64% de los casos- ha sido las medidas adoptadas por las aerolíneas sobre el volumen del equipaje. No tener claro el tamaño, ya que cada aerolínea puede establecer sus propios límites, o que estos sean demasiado restrictivos, produce malestar a los viajeros.

En cuanto a que no se cumplan los derechos de los pasajeros, además de recibir la información necesaria sobre el estado de su vuelo, a los pasajeros les preocupa encontrarse con dificultades a la hora de solicitar el reembolso de un billete o la compensación económica derivada de una reclamación (63%) o que las aerolíneas no puedan ofrecer un vuelo de sustitución adecuado en caso de que un vuelo sea cancelado o retrasado (57%).

Por último, el 63% de los encuestados también aseguró sentirse molesto ante la falta de espacio entre asientos para viajar cómodos.

Cuestiones más molestas para los pasajeros por fase del viaje

Aunque las mencionadas anteriormente son las respuestas más repetidas por los pasajeros cuando se les pregunta por la totalidad del proceso, AirHelp ha querido analizar las cuestiones más problemáticas para los viajeros durante cada etapa del viaje.

Durante el proceso de compra: La encuesta reveló que el equipaje es una fuente de frustración al volar. Muchos pasajeros creen que las políticas de equipaje deberían ser más claras al momento de reservar, para evitar cargos adicionales en el aeropuerto o problemas al llevar sus maletas en la cabina. Además de sitios web confusos y opciones innecesarias durante el proceso de reserva, los pasajeros también mencionaron frustraciones con precios poco claros y la dificultad para saber cuándo y cómo obtener una buena oferta.

En el aeropuerto: Los encuestados se quejaron de que invirtieron demasiado tiempo en el aeropuerto y, en particular, se sintieron molestos por la mala organización que genera largas filas para el check-in y los controles de seguridad. Otras cuestiones que incomodan a los viajeros son los cambios de puerta de embarque en el último momento, y el precio excesivo de los locales de restauración de los aeropuertos.

En el avión: Los pasajeros con frecuencia se sentían desilusionados por la escasa comodidad a bordo de sus vuelos, siendo los asientos pequeños y la falta de espacio personal las quejas más comunes. Esto se agrava por el comportamiento de otros pasajeros, especialmente cuando reclinan sus asientos en exceso. Los baños sucios fueron otra queja recurrente; algunos pasajeros comentaron situaciones en las que se encontraron las instalaciones completamente inutilizables durante todo el vuelo.

Cuando un vuelo se retrasa o cancela: En AirHelp llevan más de 10 años al servicio del pasajero para mejorar su experiencia cuando sufren una interrupción en su vuelo, sobre todo para que el viajero conozca sus derechos y para efectuar la reclamación de una compensación.

El análisis efectuado por los profesionales de AirHelp ha revelado que las aerolíneas pueden reducir las frustraciones de los pasajeros no solo pagando compensaciones y reembolsos de forma rápida, sino también proporcionando información sobre las interrupciones y ofreciendo vuelos alternativos que les permitan retomar sus planes lo antes posible.

Datos de contacto:

Mirella Palafox
Gabinete de prensa AirHelp
91 302 28 60

Nota de prensa publicada en: [Madrid](#)

Categorías: [Nacional](#) [Viaje](#) [Sociedad](#) [Turismo](#) [Movilidad y Transporte](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>