Tutto ma proprio tutto quello che c'è da sapere sui voli low cost

pubblicata da SeaNet Travel Network il giorno giovedì 5 maggio 2011 alle ore 11.58

Della serie "Viaggiare è un'arte - i segreti del viaggio svelati dalla tua agenzia di viaggio"

I voli low cost sono una gran bella invenzione. Hanno aperto la mente di tanti viaggiatori, hanno abituato il mercato a pensare al viaggio come trasferimento veloce, economico e su distanze consistenti. Sull'altra faccia della medaglia c'è però anche molta mitizzazione. Il mondo della rete esalta tutto ciò che è risparmio "a prescindere" anche se poi tale risparmio non c'è sempre o è corrispondente ad un rapporto qualità prezzo bassissimo. Sono numerosi i nostri clienti che ci richiedono questo tipo di voli, difatti nella nostra agenzia trovano questi servizi correlati al low cost: assistenza alla navigazione e alla scelta del loro volo aereo, chiarezza sulla distanza degli aeroporti rispetto alla sede effettiva della loro vacanza, aiuto nella compilazione dei formulari on line, utilizzo on line della nostra carta di credito, chiarezza della tariffa (quella del low cost cui si aggiunge un eventuale diritto d'agenzia), aiuto se poi capita che il vettore low cost annulli un volo specie se in fase di rientro. Inoltre su richiesta del cliente costruiamo pacchetti sulla base dei loro gusti che coniugano strutture ricettive con voli low cost se richiesto.

Allora può essere utile chiarire alcuni aspetti per dare al prodotto low cost la sua giusta dimensione, tirandolo (sì) un po' fuori da questo mito che poi è il mito di tutto ciò che va "on line" per cui se è sul web deve essere sempre gratuito e convenientissimo rispetto ai canali tradizionali per arrivare ad una condizione che qualcuno ha definito "quella di chi conosce il prezzo di tutto e il valore di niente". Un concetto alimentato da tante campagne pubblicitarie in cui vengono proposti voli tra due città a duemila chilomentri l'una dall'altra a 20 euro: sono ovviamente delle vendite sotto costo fatte apposta per attrarre i clienti e poter far notare la propria pubblicità. Chi nel nuovo millennio può realmente credere che quello sia il costo effettivo di un volo ad esempio da Roma a Dublino? Ma meno della corsa in taxi per andare a prendere quell'aereo?

Ecco qui allora da parte di chi ha fatto del turismo una professione e lavora tutti i giorni al servizio dei propri clienti ed è, conseguentemente aggiornatissimo anche sul "turismo on line" e, in genere, su tutto quello che avviene nel settore turismo una scheda con tutta una serie di aspetti per un acquisto "consapevole" di un volo low cost. Nessuna condanna (abbiamo detto che li vendiamo i voli low cost!) ma il giusto ridimensionamento anche per iniziare ad uscire da una serie di leggende metropolitane che non permettono di avere un rapporto chiaro e

trasparente con il concetto di vacanza e di trasporto

Per informare i nostri clienti abbiamo scelto due fonti assolutamente affidabili e terze. La prima è il sito "Il salvagente" dedicato alla tutela dei consumatori, mentre il secondo è l'enciclopedia on line "wikipedia" alla voce "low cost" ovviamente.

Qui di seguito il testo tratto da:
http://www.ilsalvagente.it/Sezione.jsp?titolo=Voli+low+cost%3A+bye+bye+risparmio&idSezione=10689

Voli low cost: bye bye risparmio

I costi occulti delle compagnie e delle agenzie di viaggio on-line. L'inchiesta sul Salvagente.

Enrico Cinotti

Passaggio dopo passaggio, clic dopo clic, il prezzo aumenta. E all'utente non resta che dire "bye bye" al risparmio promesso sulla prima schermata. È quello che succede quando si sceglie un'agenzia on line per prenotare un volo low cost. Ma le brutte sorprese le riservano anche alcune compagnie aree che promettono tariffe stracciate.

Il prezzo di partenza cresce, man mano che l'utente riempie i campi, tra spese di gestione, costi per il bagaglio, commissioni per la carta di credito. Di quanto? Anche fino al 57% come dimostra l'indagine del Salvagente pubblicata nel numero in edicola da domani, e disponibile da oggi nel nostro negozio online.

L'indagine

L'indagine è stata condotta provando e riprovando a prenotare un biglietto di andata e ritorno

sulla tratta Roma-Palermo (quattro persone: 2 adulti, una bimba e un bebè, due bagagli e nessuna assicurazione) attraverso quattro agenzie on line, eDreams, Opodo, Volagratis e Expedia, e andando direttamente a interrogare i siti della Ryanair e di Easyjet.

Resa dei conti

Le sorprese, amare, non mancano così come i precedenti. Il 7 marzo scorso l'Antitrust ha sanzionato Expedia, eDreams e Opodo per complessivi 415mila per pratiche commerciali scorrette. Il motivo? A offerte vantaggiose corrispondeva un prezzo finale molto più alto. L'Authority ha accertato che per tutte le società "solo nella fase finale di prenotazione il consumatore trovava un'informativa completa sul prezzo globale effettivo dei servizi intermediati, di entità sensibilmente superiore a quello pubblicizzato in home page".

Prezzi civetta

In effetti basta scorgere le tabelle pubblicate in queste pagine per capire come la tariffa di partenza sia solo un prezzo civetta. Nel caso di eDreams il prezzo finale, anche se resta tra i più convenienti della rilevazione, aumenta fino al 57%. Il conto finale di Ryanair lievita fino al 33% complice anche una neo tassa sulle cancellazioni e i ritardi dei voli che la compagnia low cost per antonomasia ha inserito in febbraio. In pratica la Delay-cancel levy, 7,20 euro a tratta nel nostro caso, è un costo addebitato all'utente per far fronte alle sanzioni che, in caso di cancellazioni o ritardi, vengono inflitte dalle autorità di controllo al vettore. Un vero e proprio paradosso.

Spese di gestione

Costi di gestione

I costi di gestione sono una voce di spesa importante. Li prevedono tutte le agenzie on line e rappresentano la remunerazione per il servizio offerto. Nel caso della nostra famiglia in partenza per Palermo toccano il picco massimo dei 96,4 euro nel caso di Volagratis. Ma oltre al "peso", queste spese le scopriamo, clic dopo clic, molto dopo aver, in home page, selezionato la tariffa -

di base - più conveniente. Nel caso di Opodo appaiono solo nella schermata finale (51 euro), su eDreams dobbiamo compiere tre passaggi prima scoprire la "quota di gestione", mentre su Expedia e Volagratis al secondo passaggio vengono già contabilizzate.

Commissioni Visa

Il conto finale si gonfia poi se decidiamo di imbarcare due bagagli e di pagare con la nostra carta di credito Visa. In questo caso, per le agenzie on line, va specificato che i costi per le valigie vengono soltanto addebitati per conto delle compagnie aeree. Più articolato il discorso per le carte di credito dove, almeno un piccolo margine per coprire i costi amministrativi, sono trattenuti da alcune agenzie.

Tuttavia il costo della commissione richiesta dai vettori low cost è esorbitante e appare sempre all'ultima schermata: addirittura 48 euro il costo che ci viene richiesto su Expedia, 38 euro su eDreams e 36 euro direttamente dalla Ryanair.

"L'assicurazione? Cambieremo"

Insomma, non tutto è oro quello che luccica. Ma non finisce qui. Resta da capire il capitolo delle assicurazioni, presentate come "facoltative" ma che nascondono più di un'insidia.

Sul sito Volagratis la copertura Schiacciapensieri, che prevede il rimborso del biglietto in caso l'utente non possa più partire, con una sorta di "silenzio-assenso", è selezionata automaticamente dal sistema. Il costo che ci viene addebitato, se non siamo lesti a de-selezionare l'opzione, è di 27,70 euro.

Il silenzio assenso

Eppure il regolamento europeo 1008 del 2008 è chiaro: l'accettazione "dei supplementi di prezzo opzionali" deve "avvenire sulla base di un esplicito consenso dell'interessato". Per questa motivazione, su ricorso di Ryanair, nel marzo scorso Opodo è stata multata per la polizza "Opodo all inclusive" perché "proposta attraverso un meccanismo di silenzio-assenso". Abbiamo chiesto spiegazioni a Volagratis: "Il nostro sito è stato sottoposto, come quello dei competitor, all'attenzione dell'Authority e non è stato oggetto di alcun provvedimento sanzionatorio, non

abbiamo quindi ragione di pensare che le soluzioni adottate sul nostro sito possano essere considerate scorrette". Tuttavia, promettono, "nell'ottica di un sempre miglior servizio al cliente, stiamo valutando nuove soluzioni".

Aziende in difesa

Singolare anche il caso di Ryanair. All'atto di inserire il nostro nominativo per la prenotazione, il sito ci esorta: "Acquista l'assicurazione viaggio". Ma non c'è un tasto dedicato alla rinuncia. Tutt'altro: un menù a tendina ci invita a "Selezionare un paese di residenza" e solo una volta dentro scopriamo che possiamo selezionare "Assicurazione di viaggio non richiesta".

Ma le bizzarrie non finiscono qui. Su eDreams, prenotando in due giorni diversi, lo stesso biglietto con lo stesso vettore low cost, i costi variano. Nel primo caso la quota di gestione è di 10,50 euro a passeggero per tratta con una commissione per la Visa di 38 euro. Ripetendo a distanza di un giorno la prenotazione, la quota di gestione si abbassa a 8 euro mentre la commissione Visa schizza a 58 euro. "Posto che un errore tecnico può sempre esistere", ci rispondono dalla società, "la commissione per la carta di credito viene stabilita direttamente dalla compagnia low cost, e questa può variare anche frequentemente. Noi tratteniamo solo due euro per coprire i costi amministrativi".

Tratto da Wikipedia alla voce "low cost"

Caratteristiche

Le caratteristiche di una compagnia aerea a basso costo, grazie alle quali i prezzi risultano estremamente economici, sono:

- *singola classe di passeggeri, libera scelta dei posti a sedere in base all'orario di arrivo all'aeroporto*
- *raramente il biglietto non utilizzato è rimborsabile e rimborsato. Allo stesso modo per quanto riguarda le tasse aeroportuali che vengono sempre trattenute dalle compagnie low cost anche quando il cliente decide di non partire.*
- *singolo modello di aeroplano (in questo modo scendono i costi di manutenzione e di formazione del personale), spesso un Airbus A320 o un Boeing 737 (per esempio: Ryanair: Boeing 737-800, easyJet: alcuni Boeing 737 e soprattutto Airbus A319)*

- *configurazione dell'aereo con maggior numero di posti a sedere; ad esempio il Boeing 737-300 della Lufthansa offre 132 posti, quello della easyJet 148 posti oppure un Airbus 320 dell'Alitalia ha 153 posti, mentre uno della Vueling 180.*
- *viene consentito un peso inferiore per il bagaglio rispetto agli offerenti "tradizionali" (il peso in eccedenza viene trasportato con un sovraprezzo)*
- *eliminazione dei pasti gratuiti durante il volo. Si possono comperare delle bevande e delle merende a bordo.*
- *multiruolo dei dipendenti (gli assistenti di volo svolgono più funzioni, ad esempio puliscono l'aereo e operano alle porte d'imbarco)*
- *gli assistenti di volo ricevono una parte dello stipendio come percentuale sulle vendite effettuate a bordo*
- *utilizzo della flotta più intenso (utilizzo diario, così per esempio easyJet vola mediamente 10,7 ore al giorno e British Airways circa 7,1 ore), attraverso brevi soste negli aeroporti (tournaround - di regola 25 minuti tra due voli), voli brevi*
- *collegamenti tra aeroporti secondari, spesso fuori città, convenienti senza restrizioni di slot, senza grande traffico e tasse aeroportuali basse.*
- *voli diretti tra due luoghi senza trasferimento dei bagagli su altri voli di coincidenza (processi di registrazione separato), nessun piano di volo coordinato con altre compagnie aeree.*
- *risparmi di spese attraverso la distribuzione diretta, specialmente attraverso call center e su internet, postazioni automatiche di registrazione, eventualmente senza ricarichi economici.*
- *le offerte economiche (anche a € 0,99) valgono solo per prenotazioni anticipate o delimitate, per un contingente relativamente basso di posti messi a disposizione.*
- *variabilità dei prezzi a seconda dell'affollamento previsto (man mano che i posti vengono prenotati i prezzi aumentano, anche da 1 euro mesi prima a 300-400 euro il giorno della partenza)*
- *Amministrazione: Lean management (risparmio sul personale). Per esempio Germanwings a Colonia ha circa 50 collaboratori.*
- *adozione di strategie di fuel hedging, ovvero acquisto di grandi scorte di carburante per evitare di dovere rifornirsi in momenti in cui i prezzi sono alti*
- *accordi con aziende locali di trasporto da/per gli aeroporti, autonoleggi, alberghi ecc. (la compagnia aerea le pubblicizza in cambio di una percentuale sulle vendite)*
- *Finanziamento pubblico: ovvero percezione di denaro elargito da strutture pubbliche al fine di aiutare il vettore nelle fasi di avvio del servizio ed al fine di incentivare l'esercizio del collegamento.*
- *Assenza di garanzia per i proseguimenti (il viaggio può essere solo da punto a punto).*
- *Assenza di servizio cargo (consente di ridurre i tempi di sosta dell'aeromobile).*
- *Utilizzo del personale di bordo per l'effettuazione dei controlli pre volo (pratica consentita dall'ICAO) in luogo dell'utilizzo di personale specializzato.*
- *Assenza di rimborso delle tasse governative e non governative in caso di annullamento.*
- *Assenza di riprotezione su voli di altra compagnia.*
- *Riduzione delle spese per l'alloggio del personale in trasferta, ossia il personale di bordo rientra in giornata nella sua propria base di partenza, evitando cosi spese in alberghi e di spostamento del personale in essi. Il personale di bordo alloggia in località diverse alla*

propria base solo in caso di impossibilità di rientro causati da problemi meteorologici o guasti tecnici al momento non risolvibili.

Si possono trovare tante destinazioni a prezzi low cost con la possibilità di scegliere le varie compagnie in relazione alla destinazione.

L'unica nota negativa sui prezzi al pubblico delle "basso costo" sono i "costi fissi" imposti dalle autorità aeroportuali, spesso riconducibili sotto la voce "tasse". Si tratta di "seating shots" (letteralmente 'colpi da seduta') non evitabili e che, in molti casi, influiscono criticamente sulla scelta degli scali e sui destini delle compagnie (vedi sotto).

E da ultimo si aggiunge anche l'intervento certo non di parte di Sabina Guzzanti, risparmiare è importante certo, ma...è bene essere informati per capire bene "quanto" si sta risparmiando e, in qualche modo, cosa...

Sul sito di Sabina Guzzantiguerra alla ryan | Il Sito UFFICIALE di Sabina Guzzanti (http://www.sabinaguzzanti.it/2010/09/01/guerra-alla-ryan/)

il suo racconto di come Ryan Air tratta la propria clientela a bordo, alcuni atteggiamenti come ad esempio la pubblicità a bordo sono in effetti sempre più debordanti. Inoltre è evidente per una legge di mercato che quando il personale è costretto ad accettare uno stipendio troppo basso il livello professionale non puiò che abbassarsi.

Tutto questo mentre la RyanAir ci bombarda di offerte con prezzi stracciati che invece corrispondono a mesi e mesi prima della partenza e ad un numero limitato di posti. Sotto data (o più sotto data) spesso con le compagnie di linea si paga poco di più. Quello che è certo poi è che il prezzo è abbastanza trasparente mentre con RyanAir, come racconta anche Sabina, ogni cosa extra è...un fiorino! La stampa del biglietto: 40 euro (!), un chiletto di bagaglio in più 10 euro, usi la carta di credito on line? Altri 10 euro e poi ci sono i costi amministrativi...e già... altri 10 euro.

Insomma resta il fatto che in agenzia di viaggio hai il costo bello chiaro e soprattutto ti avvisano che con Ryan Air (perchè molti comprano la compagnia low cost in agenzia) sei a 100 chilometri dal centro, che se non parti non ti rimborsano, che possono cancellare il tuo volo di rientro.

Finiamo con una frase rinviandovi al sito di Sabina Guzzanti: conosciamo il prezzo di tutto, ma il

valore di niente!

Scheda realizzata in collaborazione con SeaNet Travel Network - 100% Network