

Enquesta sobre les incidències amb el transport aeri

Enquesta encarregada per l'Institut Català del Consum

Maig de 2001

RPEEO 183

Conclusions

Viatjar en avió, cada dia és més freqüent, encara que la satisfacció en els serveis prestats als passatgers sigui bastant "moderada".

Gran part de la població de Catalunya ha viatjat en avió. Actualment, els homes només "volen" una mica més que les dones, en un mitjà que anteriorment era exclusiu del món dels negocis. Tant la igualació laboral, com l'augment en l'ús de l'avió com a mitjà de transport general ha equilibrat l'ús per part dels dos sexes.

Encara sent, avui dia, un mitjà comú de transport, s'observen diferències significatives en funció de l'edat. Els més joves viatgen més que les persones de mitjana edat, que és el col·lectiu amb més poder adquisitiu.

Malgrat la alta freqüència dels endarreriments en els vols, molts d'ells no es comprenen com a endarreriments si no superen varies hores. Per aquest motiu tampoc es considera la desinformació dels endarreriments més comuns, que són els inferior a una hora. Tot i així, el 41% dels entrevistats afirmen haver estat en aquesta situació. El principal culpable dels aplaçaments en la sortida dels vols s'atribueix a les companyies aèries. Hi ha que assenyalar però, que els serveis dels aeroports es segueixen identificant amb les companyies de vol.

L'overbooking, pèrdua de l'equipatge o sostracció d'objectes no és gaire corrent. Malgrat això, un percentatge no insignificant de persones que han viatjat en avió han sofert algun d'aquests problemes. Una gran part dels usuaris afirmen conèixer la legislació sobre els seus drets en aquests casos.

Tot i la "garantia" en la seguretat dels equipatges, el viatjant afirma no haver estat avisat de la necessitat d'assegurar els equipatges en cas de portar objectes valuosos.

El contingut informatiu del bitllet és bastant explícit. La majoria dels entrevistats coneixen la existència de fulls de reclamació en els serveis aeris, encara que no hi ha massa costum de fer-los servir.

Institut Català del Consum

REF:sonicc01/p13/maig01

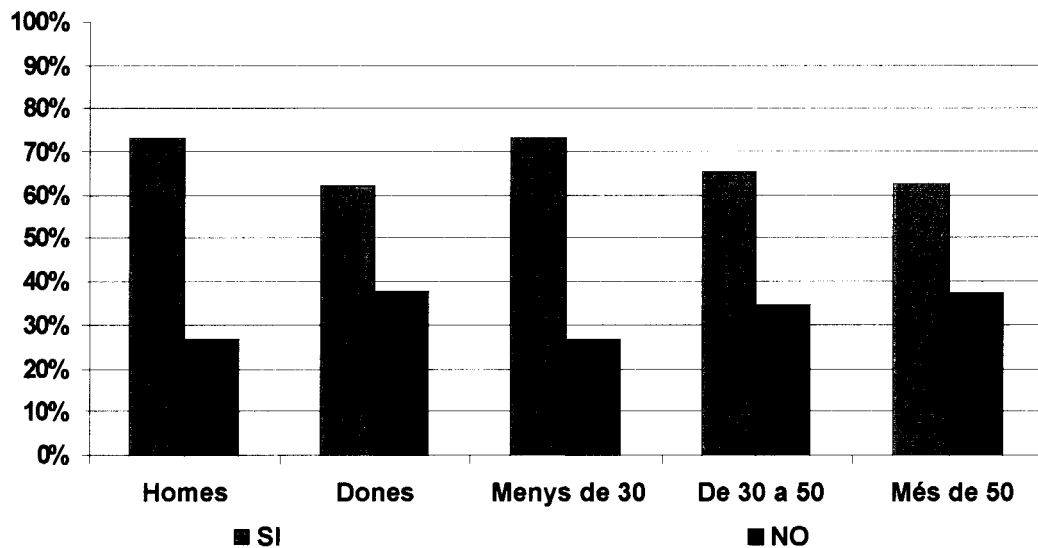
Pregunta 01.- Ha viatjat mai en avió?

- A. Sí
- B. No

RESPOSTA	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	65.53%	± 4.01%
No	34.47%	± 4.00%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	73,24%	62,20%	73,33%	65,38%	62,50%
No	26,76%	37,80%	26,67%	34,62%	37,50%



Institut Català del Consum

REF:sonicc01/p13/maig01

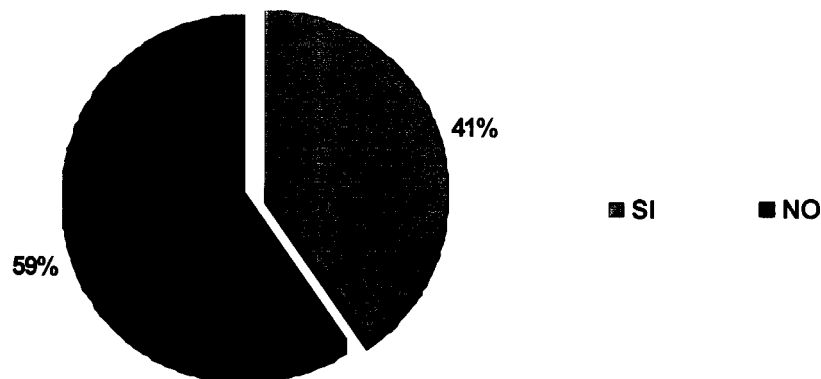
Pregunta 02.- Ha patit mai algun endarreriment en la sortida del seu vol o alguna cancel·lació?

- A. Sí
- B. No

RESPOSTA	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	40.52%	± 5.14%
No	59.48%	± 5.14%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	40,38%	40,59%	45,45%	36,00%	41,43%
No	59,62%	59,41%	54,55%	64,00%	58,57%



Institut Català del Consum

REF:sonicc01/p13/maig01

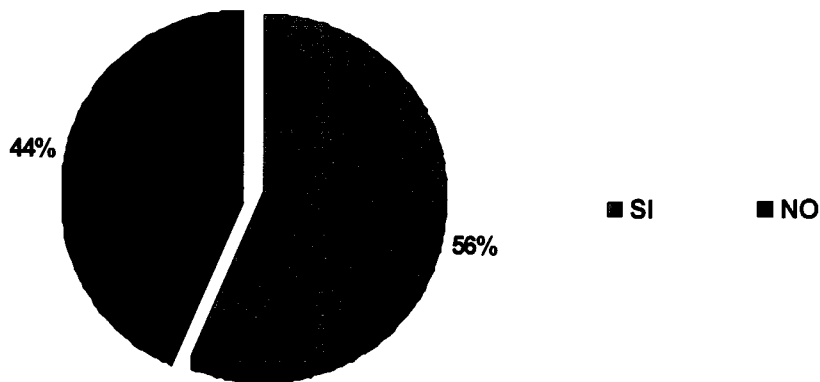
Pregunta 03.- Considera que, si va ser aquest el cas, va ser informat pels serveis d'atenció al passatger, de la Cia. Aèria o de l'Aeroport, adequadament?

- A. si
- B. no

RESPOSTA	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	56.45%	± 8.16%
No	43.55%	± 8.14%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	66.67%	51.22%	60.00%	55.56%	55.17%
No	33.33%	48.78%	40.00%	44.44%	44.83%



Institut Català del Consum

REF:sonicc01/p13/maig01

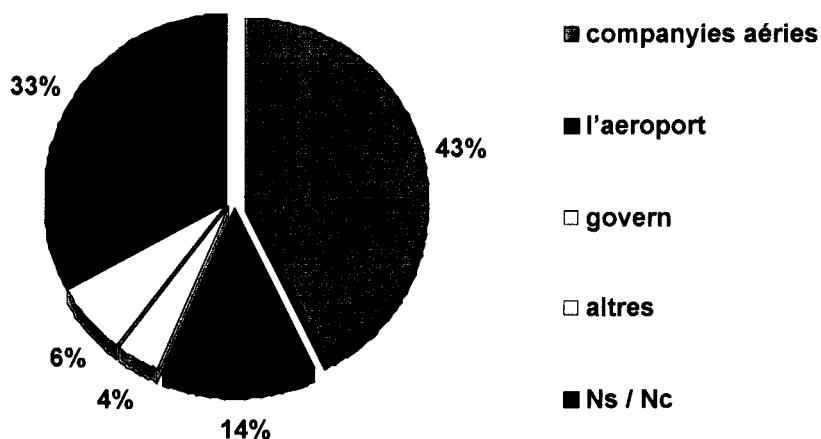
Pregunta 04.- En general, qui percep vostè com a responsable dels endarreriments dels vols?

- A. A les companyies aèries
- B. A l'aeroport
- C. Al govern
- D. Altres

RESPOSTA	PERCENTATGE	FIABILITAT
companyies aèries	42.86%	± 5.16%
l'aeroport	13.64%	± 3.54%
govern	3.90%	± 1.97%
altres	6.49%	± 2.52%
Ns / Nc	33.12%	± 4.90%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
companyies aèries	46,15%	41,18%	46,15%	37,78%	44,29%
l'aeroport	15,38%	12,75%	20,51%	15,56%	8,57%
govern	1,92%	4,90%	5,13%	2,22%	4,29%
altres	5,77%	6,86%	5,13%	4,44%	8,57%
Ns / Nc	30,77%	34,31%	23,08%	40,00%	34,29%



Institut Català del Consum

REF:sonicc01/p13/maig01

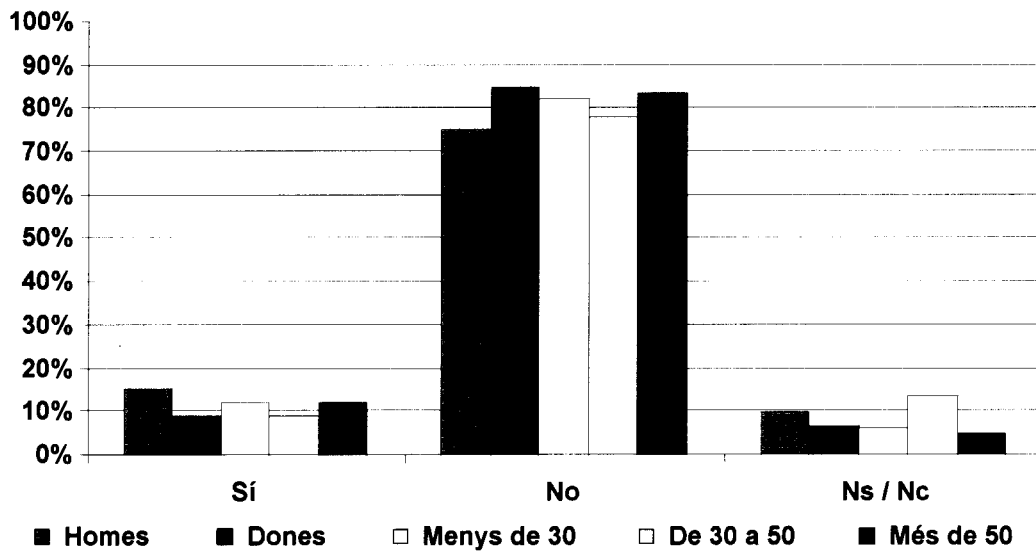
Pregunta 05.- Ha patit alguna situació d'*overbooking*, és a dir, que no ha pogut embarcar per sobreventa de bitllets?

- A. Sí
- B. No

RESPOSTA	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	11.11%	± 3.36%
No	81.25%	± 4.22%
Ns / Nc	7.64%	± 2.80%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	15,38%	8,70%	12,12%	8,89%	12,12%
No	75,00%	84,78%	81,82%	77,78%	83,33%
Ns / Nc	9,62%	6,52%	6,06%	13,33%	4,55%



Institut Català del Consum

REF:sonicc01/p13/maig01

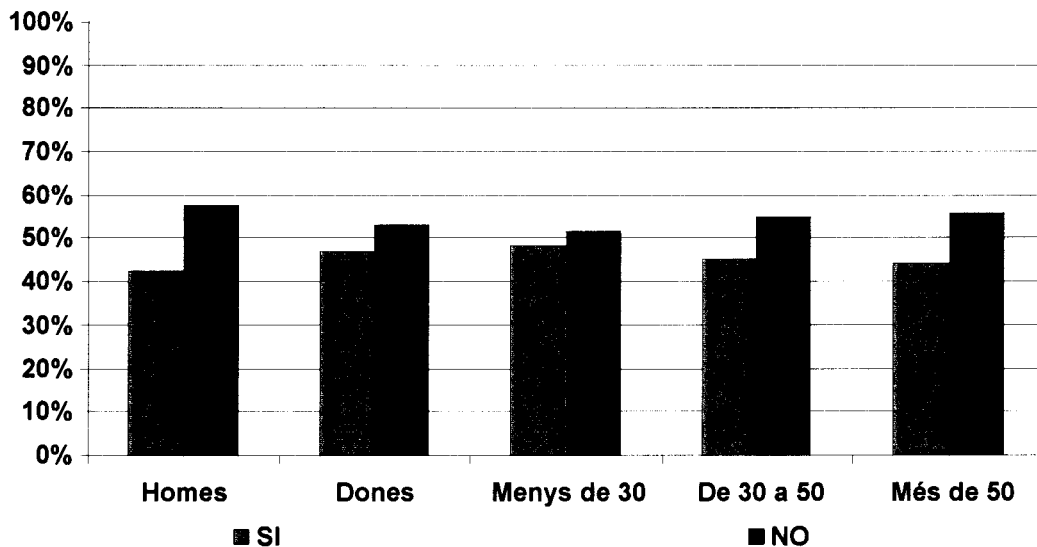
Pregunta 06.- Sabia que la llei preveu, per aquests casos, a més d'una compensació econòmica, una sèrie compensacions mínimes (trucada de telèfon, menjar i beure suficient i allotjament si fos necessari)?

- A. si
- B. no

RESPOSTA	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	45.45%	± 5.19%
No	54.55%	± 5.20%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	42,31%	47,06%	48,48%	45,10%	44,29%
No	57,69%	52,94%	51,52%	54,90%	55,71%



Institut Català del Consum

REF:sonicc01/p13/maig01

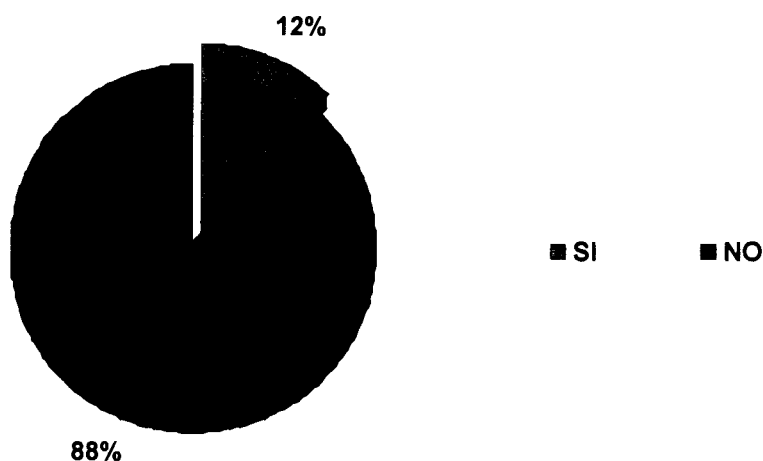
Pregunta 07.- S'ha trobat mai amb que quan ha arribat a l'aeroport de destí li havien extraviat l'equipatge que havia facturat?

- A. Si
- B. no

RESPOSTA	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	12.34%	± 3.38%
No	87.66%	± 3.45%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	17,31%	9,80%	9,09%	15,69%	11,43%
No	82,69%	90,20%	90,91%	84,31%	88,57%



Institut Català del Consum

REF:sonicc01/p13/maig01

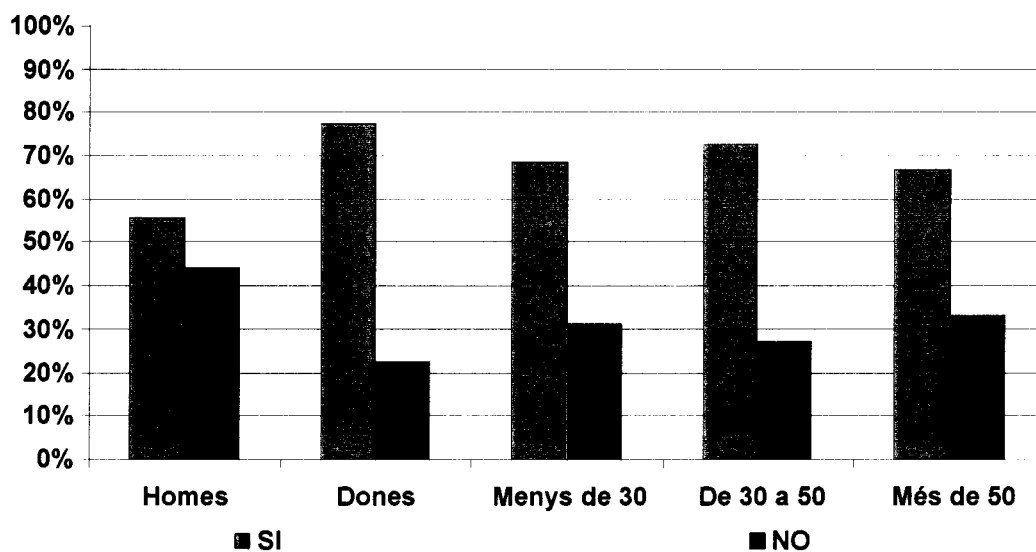
Pregunta 08.- Sabia que la llei estableix una indemnització per al passatger en cas de pèrdua o avaria de l'equipatge?

- A. Sí
- B. No

RESPOSTA	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	65.54%	± 5.06%
No	34.46%	± 5.04%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	55,56%	77,61%	68,89%	72,73%	66,67%
No	44,44%	22,39%	31,11%	27,27%	33,33%



Institut Català del Consum

REF:sonicc01/p13/maig01

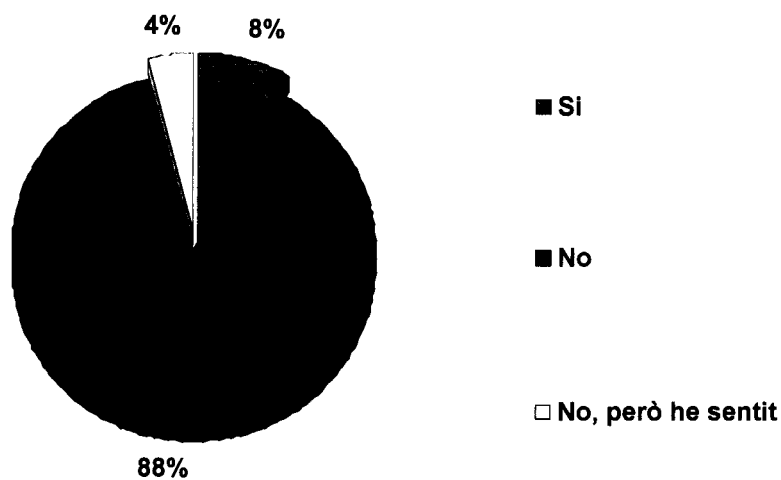
Pregunta 09.- S'ha trobat mai amb que li havien obert la maleta i sostret algun objecte? (càmera de fotos, de filmar, joies, etc.)

- A. Si
- B. No
- C. No, però he sentit que això pot passar

RESPOSTA	PERCENTATGE	FIABILITAT
Si	8.39%	± 2.92%
No	87.41%	± 3.58%
No, però he sentit	4.20%	± 2.11%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Si	4,08%	10,64%	12,12%	14,63%	2,90%
No	83,67%	89,36%	78,79%	82,93%	94,20%
No, però he sentit	12,24%	0,00%	9,09%	2,44%	2,90%



Institut Català del Consum

REF:sonicc01/p13/maig01

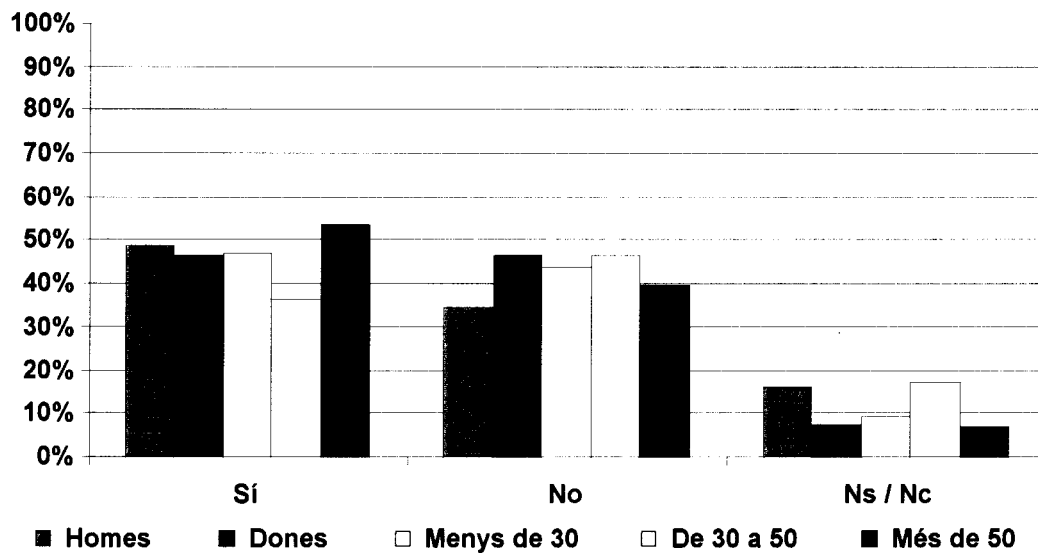
Pregunta 10.- Considera que la seguretat dels equipatges (contra robatoris, conservació de la nostra maleta) està garantida?

- A. Sí
- B. No

RESPOSTA	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	47.22%	± 5.39%
No	42.36%	± 5.33%
Ns / Nc	10.42%	± 3.28%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	48,98%	46,32%	46,88%	36,59%	53,52%
No	34,69%	46,32%	43,75%	46,34%	39,44%
Ns / Nc	16,33%	7,37%	9,38%	17,07%	7,04%



Institut Català del Consum

REF:sonicc01/p13/maig01

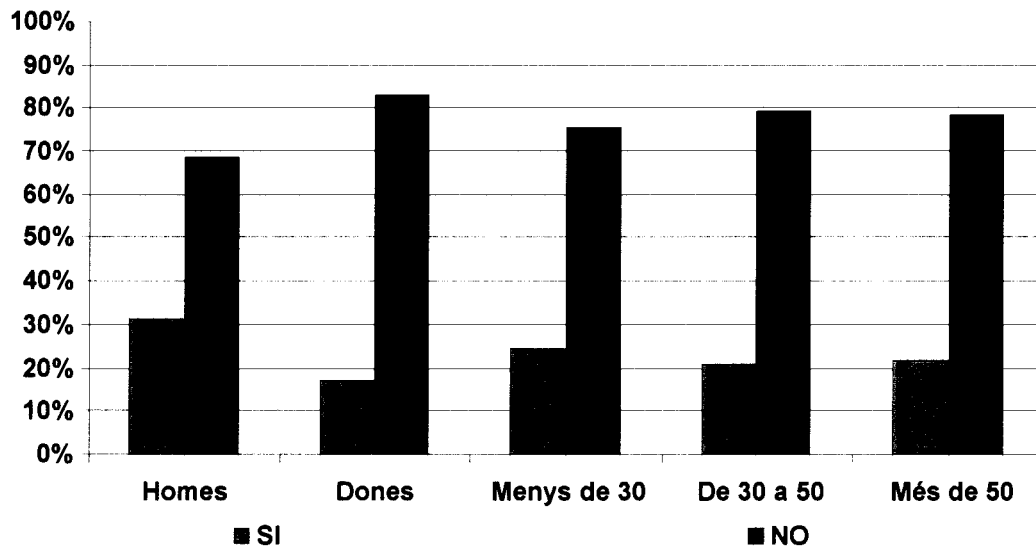
Pregunta 11.- Al moment de contractar el vol, ha estat vostè informat que si el seu equipatge contingués objectes d'especial valor, seria recomanable contractar una assegurança per garantir una major indemnització en cas de pèrdua o retard en el lliurament del mateix?

- A. Sí
- B. no

RESPOSTA	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	22.06%	± 4.58%
No	77.94%	± 4.63%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	31,25%	17,05%	24,24%	20,51%	21,88%
No	68,75%	82,95%	75,76%	79,49%	78,12%



Institut Català del Consum

REF:sonicc01/p13/maig01

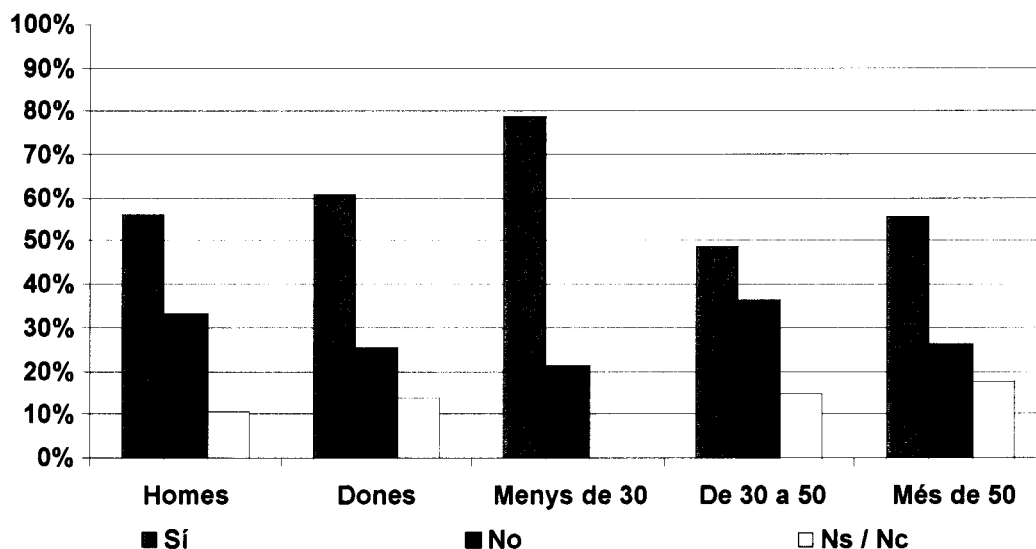
Pregunta 12.- Considera que el contingut del bitllet expedit per les companyies aèries és prou clar?

- A. Sí
- B. No
- C. No sap i / o no contesta

RESPOSTA	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	59.15%	± 5.34%
No	28.17%	± 4.87%
Ns / Nc	12.68%	± 3.56%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	56,25%	60,64%	78,79%	48,78%	55,88%
No	33,33%	25,53%	21,21%	36,59%	26,47%
Ns / Nc	10,42%	13,83%	0,00%	14,63%	17,65%



Institut Català del Consum

REF:sonicc01/p13/maig01

Pregunta 13.- Sabia vostè que tant les companyies aèries com els propis aeroports disposen de fulls de reclamació per comunicar les incidències que generin els seus serveis?

- A. si
- B. no

RESPOSTA	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	76.55%	± 4.56%
No	23.45%	± 4.54%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	73,47%	78,12%	69,70%	72,09%	82,61%
No	26,53%	21,88%	30,30%	27,91%	17,39%

