Ryanair, asientos aleatorios

Luis Sánchez-Merlo

En ese nuevo espacio popular, mitad curia mitad deleite, en que se ha convertido Twitter, para solaz del presidente de EE.UU., se ha avivado una nueva fogata. Esta vez a cuenta de la "atribución aleatoria de asientos" que acaba de poner en marcha Ryanair.

La compañía de aviación irlandesa ha sido la encargada de separar de forma "deliberada" a familias o grupos deseosos de viajar uno al lado de otro. ¿Con qué fin? Según denuncian los enojados pasajeros, con la intención de forzarlos a pagar un suplemento que les garantice viajar juntos.

Según declaran los viajeros, la aerolínea *low cost* ha cambiado recientemente su política de atribución de plazas, lo que se traduciría en colocar a las dos personas que querrían viajar una al lado de la otra precisamente en la otra punta del avión en los asientos menos cómodos, incluso si la aeronave está medio vacía.

Familias que vuelan separadas, menores que deben afrontar solos el viaje, modus operandi ante posibles emergencias. ¿Estamos ante otra argucia para recaudar más?

Hay que decir que Ryanair no es la única aerolínea que cobra extras, prácticamente todas lo hacen. En el caso de la compañía irlandesa, estaría tratando de persuadir a los usuarios a pagar un costo extra, si es que desean estar cerca de sus familiares, amigos o compañeros de viaje.

En el caso de Ryanair, los extras, extendidos en la práctica de todas las aerolíneas, van desde la elección de asiento (entre 2 euros por las peores plazas hasta 16 euros por los asientos de las primeras filas, dependiendo del vuelo) hasta el embarque prioritario (10 euros), pasando por el equipaje extra (desde 25 euros) o el seguro adicional (16,99 euros).

Hasta este cambio de política, cuando dos pasajeros que deseaban viajar juntos reservaban un billete, la aerolínea los colocaba uno al lado del otro, incluso si no pagaban ese suplemento por un asiento concreto.

Con el cambio, que la *low cost* niega, la insurrección no se ha hecho esperar. Los padres de niños a los que al parecer se ha separado en el avión, cuando quedaban plazas disponibles, vecinas unas de otras, en el momento de hacer las reservas, han descargado su rabia en las redes sociales.

¿Cómo se defiende la operadora irlandesa de estas criticas que llegan a acusarla de "disfrutar haciendo la vida miserable sin razón"? Diciendo que hace como siempre ha hecho, es decir, distribuyendo aleatoriamente en el avión a las personas que no pagan el suplemento.

Lo peor de todo es que una profesora de estadística de la Universidad de Oxford duda que la atribución de plazas sea puramente aleatoria y pone en solfa el concepto, al tiempo que ironiza con que, reservando en Ryanair a través de internet, uno tiene más posibilidades de ganar la lotería que de tocarle estar sentado al lado del otro.

El equipo de Oxford ha calculado que, de media, las familias o grupos estaban separados por diez filas. A los que no pagan suplemento al parecer los colocaron, sistemáticamente, en los asientos centrales (ni pasillo ni ventana) y eso que quedaban numerosas plazas disponibles en el avión.

El viajero incauto no acaba de encontrar explicación a esta práctica dispersora y, al tiempo que se niega a pagar otro suplemento, pregunta: ¿alguien puede explicar por qué haciendo el *check-in* on line obligatorio en grupo te dan los asientos separados?

Llegados a este punto se disparan las respuestas, ya que los pasajeros no esperaban que, tratándose de un vuelo barato, "se empeñen en sacarte hasta el último céntimo". "¡Es para fomentar el amor, que encuentres pareja... la intercambies... o lo que surja!". Ya se sabe que no es precisamente el ingenio lo que escasea cuando a la gente le tientan el bolsillo.

La cosa se pone más seria cuando por medio hay menores, "a una pasajera, en su vuelo a xxx, ubicaron a su hija de tres años sola a dos filas de distancia de ella y a diez de su marido y padre de la pequeña".

Una de las cuestiones que más inquietan a los padres es una posible emergencia. En el sistema de reservas de la web aparece una ventana emergente que alerta de las complicaciones que supone sacar la tarjeta de embarque sin abonar la reserva de un asiento. Lo que no deja de ser una manera, como otra cualquiera, de sembrar el desconcierto para ganar más dinero, por mucho que la operadora haya registrado en el 2016 un beneficio neto de 1.316 millones, haya aumentado sus pasajeros un 13%, hasta los 120 millones de viajeros transportados, lanzando 206 nuevas rutas, haya vuelto a bajar tarifas y haya perdido más de 100.000 reservas de clientes.

Todo ello indica que Ryanair es una compañía muy frecuentada por viajeros a los que les merece la pena viajar en una línea aérea barata, con numerosos destinos, que publica ofertas y descuentos imbatibles y permite –por sus bajos costes– viajar a cualquiera, ya se trate de jóvenes, mayores o personas con poco presupuesto.

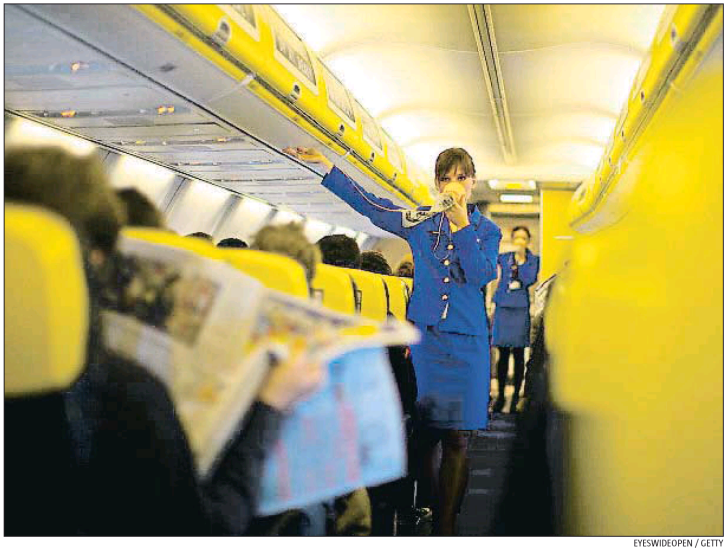
Las quejas se concentran en la falta de información, en caso de retraso o cancelación. Sin embargo, esta información se encuentra fácilmente en la web de Ryanair, y además, se recibe en el e-mail de confirmación cuando se realiza la reserva.

Lo que subyace en esta nueva polémica es la forma de rentabilizar los precios bajos de las aerolíneas *low cost*: el alto precio de la bebida y comida, el sobrecargo de pago del equipaje de mano, si sobrepasa las medidas reglamentarias, que a veces puede ser superior incluso al precio del billete..., entre otras minucias.

> Lo que subyace en esta nueva polémica es la forma de rentabilizar los precios bajos de las aerolíneas 'low cost'

Su eslogan "Always getting better" (siempre mejorando) no seduce a quienes sugieren reclamos menos autocomplacientes, aunque hay quien se lo toma con humor, como esa viajera interesada por las posibilidades que abre la "atribución aleatoria de asientos" y que se ha dirigido a la aerolínea preguntando: "Estaría encantada de viajar lejos de mi marido, ¿cuánto debo pagar?".

En este mundo de transacciones a distancia, operaciones con el móvil, pagos mediante biometría facial, nos olvidamos de que no todo vale y que hay cosas con las que no se puede comerciar. Y la seguridad –una de ellas– no puede ser un bien de mercado. La estrategia comercial del *getting better*, como todo concepto con connotaciones evolutivas, ve enturbiado su propósito si no le acompaña el progreso ético y, en el caso de las empresas, su función social.●



EYESWIDEOPEN / GETTY

Sobrecoste. En el caso de Ryanair, los extras van desde la elección de asiento hasta el embarque prioritario, pasando por el equipaje extra o el seguro adicional