

Nuestra encuesta

- Recibimos las respuestas de 6.824 belgas, españoles, italianos y portugueses que han viajado durante los últimos dos años.
- Les pedimos su grado de satisfacción (de 1 a 100) sobre varios aspectos y, además, que valorasen globalmente el servicio.
- La satisfacción global es una nota general que los encuestados dan al servicio a cada compañía o empresa. No se trata de una valoración calculada por OCU, ni tampoco una media ponderada de las valoraciones obtenidas en los distintos criterios.

¿POR QUÉ RAZÓN VIAJA MENOS?

70% Falta de dinero/aumento de los precios

24% Falta de tiempo

24% Falta de motivación/ganas

24% Más preocupaciones (terrorismo, guerras, Covid...)

8% Inquietudes medioambientales

35%

de los encuestados viaja menos ahora que antes de 2020

Webs/apps de reservas y comparadores de precios

	SATISFACCIÓN CON (1-100)			SATISFACCIÓN GLOBAL
	Información clara y transparente	Condiciones de venta/contratación	Relación calidad/precio de los servicios	
BOOKING.COM	80	80	78	78
SKYSCANNER	75	75	75	77
RUMBO.COM	72	71	72	77
TRIPADVISOR	76	74	74	75
TRIVAGO	77	76	77	75
VRBO (ANTES HOMEAWAY)	75	72	74	74
AIRBNB	76	75	75	74
RENTALCARS.COM	72	73	73	74
ATRAPALO.COM	73	72	73	73
DISCOVERCARS.COM	73	74	78	71
HOTELS.COM	78	79	77	70
EXPEDIA	73	74	73	69
KAYAK	74	73	73	68
LASTMINUTE.COM	67	66	67	67
EDREAMS	69	70	70	66

pectos: desde la información, a las condiciones de contratación, el pago, la usabilidad, la oferta... En conjunto, Booking resulta ser no solo la plataforma más popular, sino también la mejor valorada. El portal holandés, muy visitado para buscar alojamientos, obtiene la mejor nota en términos globales, así como en algunos aspectos específicos en los que destaca sobre el resto: sus usuarios aprecian la facilidad del proceso de pago o la gran variedad de opciones que contiene en un entorno de navegación, además, muy amigable.

En el extremo opuesto está eDreams, otra agencia online también muy visitada que obtiene peores valoraciones en la claridad y transparencia de la información y en sus condiciones de contratación. Precisamente esto es algo que lastra a otras compañías. De hecho, podemos afirmar que por esta causa las webs o apps de reservas son el servicio peor calificado de los que hemos evaluado, en el que más compañías quedan por debajo de la media en satisfacción. Moraleja: si se recurre a estas agencias online, más vale fijarse bien en lo que nos están ofreciendo si no queremos llevarnos sorpresas.

Los hoteles satisfacen a los usuarios

Una vez en el destino es bastante probable que los alojamientos cumplan las expectativas de los viajeros.

Nuestra encuesta revela que los establecimientos de hasta siete grupos hoteleros resultan muy satisfactorios para quienes se alojan en ellos. Destacan sobre el resto los hoteles de la cadena Riu, que consiguen una valoración superior a 80 en todas las categorías analizadas, incluyendo la calidad de su restauración y el valor de lo que ofrecen en relación con lo que se paga. Le sigue de cerca Paradores de Turismo, la empresa propiedad

del estado español, que obtiene la mejor nota en categorías como el desayuno o la amabilidad y solicitud del personal.

Los gigantes internacionales Sheraton y Hilton están también entre los hoteles mejor valorados: aunque la cadena Hilton obtiene una nota global más alta, Sheraton tiene una mejor puntuación en relación calidad/precio, algo que, junto al confort de la habitación, es lo que más valoran los clientes. La lista de honor de los hoteles mejor valorados por los encuestados se completa con otras dos cadenas mallorquinas, Iberostar y Meliá, y el grupo Catalonia Hotels & Resorts.

En general la valoración que los viajeros dan a los hoteles es bastante positiva: incluso aquellas cadenas hoteleras que figuran en las últimas posiciones de la tabla lo hacen con notas que, aunque sean peores que las de la competencia, no son malas. Sin ir más lejos, Holiday Inn, la que cierra la lista, merece una valoración de 78 para sus habitaciones, lo que significa que son bastante satisfactorias para quienes han dormido en ellas. Como les ocurre a sus compañeras en la cola (Ibis y Best Western) ha recibido peores valoraciones en servicios como los de restauración. ▶

La claridad en la información, un punto débil en las webs o apps de reservas



Cadenas hoteleras

	SATISFACCIÓN CON (1-100)			SATISFACCIÓN GLOBAL
	Habitación	Bar y restaurante	Relación calidad/precio	
RIU HOTELES	87	82	84	87
PARADORES DE TURISMO	87	81	78	85
HILTON	85	81	78	84
SHERATON	86	83	81	82
CATALONIA H&R	81	76	78	81
IBEROSTAR H&R	82	81	80	80
MELIÁ HOTELES	85	80	78	80
BARCELÓ	83	78	77	79
EUROSTARS	82	76	78	79
NOVOTEL	78	74	75	79
H10 HOTELS	81	77	78	78
MARRIOTT	85	79	78	78
NH HOTELES	83	77	78	78
UNA HOTELS	80	75	76	77
RADISSON	83	78	77	77
STARHOTELS	77	70	72	76
AC HOTELES	81	76	77	76
MERCURE	80	76	76	76
BEST WESTERN	78	72	75	74
IBIS	73	69	76	74
HOLIDAY INN	78	74	78	73



Compañías de alquiler de coches

	SATISFACCIÓN CON (1-100)			SATISFACCIÓN GLOBAL
	Condiciones (kilometraje, repostaje...)	Coste de las coberturas adicionales	Relación calidad/precio	
CICAR	81	78	82	83
THRIFTY	80	70	77	81
CENTAURO	79	72	76	79
BUDGET	76	67	74	78
EUROPCAR	77	70	74	77
OK MOBILITY	75	66	73	76
HERTZ	76	68	75	75
SIXT	77	68	74	74
ALAMO	77	67	74	73
AVIS	74	68	72	72
FIREFLY	66	56	65	71
GOLDCAR	74	62	71	67

Alquiler de coches: el coste de las garantías extras, el principal "pero"

Ya cómodamente instalados, llega la hora de salir a descubrir el lugar. El coche de alquiler suele ser la opción que ofrece más libertad de movimiento, sobre todo cuando no se trata de destinos urbanos.

Hemos recabado la opinión de los encuestados sobre las empresas de coche de alquiler. De sus respuestas concluimos que, pese a la comodidad que pueden suponer, a veces hay que bregar con contratos en los que no se presentan con claridad las obligaciones del arrendador, o que incluyen condiciones draconianas que pueden llegar a estropear la experiencia. Esto último es al menos lo que les sucede a los clientes de Firefly, que califican con un mediocre 66 sobre 100 las condiciones (de kilometraje, repostaje, etc.) de la compañía y peor aún el coste de las coberturas. En la encuesta se pregunta por más aspectos, además de los que recoge-

mos en la tabla, y en conjunto la compañía GoldCar es la que obtiene una nota general más baja, lo que no nos sorprende, pues se trata de una de las empresas de las que más se quejan nuestros socios en el servicio de asesoría: los costes extras de las coberturas o los tiempos de espera en los mostradores son sus principales inconvenientes.

Inconvenientes que no tiene Cicar: esta

compañía canaria parece no encontrar rival en el sector cuando de satisfacer a los usuarios se trata. A su lado solo Thrifty aguanta el tipo, pero la satisfacción limitada con el coste de las coberturas adicionales le relega al segundo puesto. Y es que lo que hay que pagar por disfrutar de seguros más amplios o sin franquicias es, según la encuesta, el principal motivo por el que quienes alquilan un coche no quedan del todo contentos. La escasa variedad de elección de vehículos o la relación calidad/precio son otros aspectos que no destacan por sus valoraciones.

Desconexión en alta mar

El crucero también cuenta con sus incondicionales. Hablamos de viajes de recreo en un barco que hace distintas paradas en un trayecto definido de antemano. Pero la experiencia y el precio pueden variar mucho en función del modelo de nave, de la categoría

UN VIAJE IDEAL

Reservar en **Booking.com**



Alojarse en un hotel **RIU**

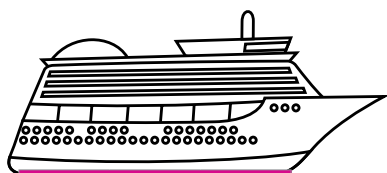


Alquilar un coche con **Cicar**



Ir de crucero con **Royal Caribbean**





Compañías de cruceros

	SATISFACCIÓN CON (1-100)			SATISFACCIÓN GLOBAL
	Cortesía del personal e información	Extras, servicios adicionales	Relación calidad/precio	
ROYAL CARIBBEAN	82	81	79	82
MSC CRUCEROS	83	77	77	80
COSTA CRUCEROS	81	74	76	78
CELEBRITY CRUISES	81	77	79	77
NORWEGIAN CRUISE LINE	82	76	78	77
HOLLAND AMERICA LINE	78	78	72	74
CARNIVAL CRUISE LINE	80	77	71	71

del camarote o de las actividades, excursiones y servicios que se incluyan en el crucero. Royal Caribbean se lleva el gato al agua, nunca mejor dicho, gracias precisamente a la valoración que hacen los encuestados de esos servicios extra, así como de su confort y comida. Y es también la compañía que mejor nota obtiene en una categoría que en el mar y dentro de este tipo de megabuques es especialmente importante: la red wifi.

MSC Cruceros sigue su estela con apenas un punto menos de valoración global, pero uno más en la calificación de sus itinerarios y con el personal más cortés y que provee mejor información de todas las líneas de cruceros evaluadas. Lástima que flojeen en la cobertura wifi, lo mismo que pasa en Costa Cruceros y Norwegian CL.

Quien no lleva viento de popa, en cambio, es Carnival Cruise Line, que se queda a bastante distancia de sus competidores, principalmente porque sus itinerarios son los que reciben una calificación más baja y, pese a ser una compañía que se orienta a ofrecer cruceros para presupuestos ajustados, no destaca por su calificación en la relación calidad/precio.

Nuestros derechos no se marchan de vacaciones

¿Está preparando sus vacaciones? ¿Planeando, organizando un viaje? Pues la experiencia de los miles de usuarios encuestados puede serle muy útil, porque posiblemente las compañías que dejan mejor sabor de boca lo hacen también porque ocasionan pocos problemas.

Aun así, la experiencia del viaje siempre tiene algo de azaroso y pueden producirse contratiempos. Algunos se pueden prevenir tomando ciertas precauciones, como leer con cuidado las condiciones de los contratos para asegurarnos de que no hay costes ocultos por usar un determinado medio de pago, ni cargos extras por cosas que pueden parecerse básicas (como sentarse en el avión al lado de las personas con las que viajamos), o que no nos aplicarán penalizaciones exageradas por cancelación anticipada.

En el caso de los cruceros hay que revisar qué se incluye en el precio y qué no, pues es fácil que surjan gastos imprevistos, como los transportes desde terminales alejadas de la ciudad que se va a visitar o elevadas cuotas portuarias que no se reflejaban en la tarifa.

También hay que recordar que los seguros de viaje, incluidos los de las tarjetas de pago, ofrecen coberturas que amortiguan ciertas incidencias, como las pérdidas o robos de equipajes, los perjuicios causados por retrasos o reembolsos en caso de tener que interrumpir o suspender un viaje. Y como socio de OCU tiene a su alcance uno en condiciones muy ventajosas: el seguro de asistencia en viaje de IATI (infórmese en www.ocu.org/ventaja-seguro-viaje).

Si hay problemas, reclame

Aun así, en ocasiones no queda más remedio que reclamar para hacer valer nuestros derechos. Si eso ocurre, en OCU encontrará respaldo.

Cada año recibimos quejas por problemas en servicios de este tipo: en 2023, más de 2.800 reclamaciones relacionadas con agencias de viajes, 1.187 por alquiler de coches, o casi 300 por cruceros. Y mediamos con las compañías para resolverlos. Le recomendamos que guarde toda la documentación, desde folletos publicitarios a facturas, pruebas gráficas y documentales, que puedan servir para justificar su reclamación en el caso de que llegara a producirse. ■



TANTO CERCA COMO LEJOS

En nuestra web encontrará información para que su viaje sea un placer... o para que le compensen si no es así.

- Información sobre sus derechos en caso de retrasos en distintos medios de transporte, también en vuelos.
- Consejos para contratar servicios turísticos con todas las garantías.
- Las claves para reclamar en caso de incumplimientos o ante cualquier posible abuso.

www.ocu.org/vacaciones

Y OTRO QUE NO TANTO

Reservar en eDreams



Alojarse en un hotel Holiday Inn



Alquilar un coche de GoldCar



Ir de crucero con Carnival Cruise Line

