

# Lléveme las maletas, por favor

Más de 20 millones de maletas se extravían cada año en los aeropuertos de todo el mundo. Para evitar el trastorno que supone la pérdida del equipaje han comenzado a operar empresas especializadas en el servicio de transporte puerta a puerta.

**E**l trastorno que supone llevar las maletas en el aeropuerto hasta el momento de la facturación, unido a la incertidumbre que existe siempre ante la cinta de equipajes tiene solución. Varias empresas han comenzado a transportar los equipajes hasta el destino con un servicio puerta a puerta.

Cada año alrededor de 193 millones de pasajeros pasan por la red de aeropuertos españoles y 320 millones lo hacen en Europa con equipaje. Más de 20 millones de maletas se pierden cada año en todo el mundo, aunque el 85% de las maletas extraviadas son recuperadas.

Según la Asociación de Aerolíneas Europeas (AEA), la compañía británica British Airways perdió el año pasado 1.049.836 maletas, unas 3.000 al día. Por detrás quedaron Air Portugal, Alitalia y Lufthansa, que perdieron 2,8 millones en conjunto mientras que Iberia extravió 520.000 maletas, 15,5 maletas por cada mil pasajeros.

Desde que entró en vigor la normativa sobre el transporte de líquidos en el equipaje de mano (el 6 de noviembre de 2006) las aerolíneas han percibido que el número de maletas facturadas se ha incrementado notablemente y, con ello, los tiempos de espera y las incomodidades. Las aerolíneas advierten que estas restricciones complican la vida, sobre todo a quienes viajan con frecuencia por motivos laborales.

## El equipaje hasta el hotel

Un modo de evitar la incomodidad que supone llevar el equipaje es que una empresa se ocupe del transporte. First Luggage y Luggage Express

desarrollan esta actividad y coinciden en que un número pequeño, pero creciente, de ejecutivos utilizan sus servicios cuando viajan por negocios.

Luggage Express (LE), con sede en Boca Ratón (Florida) nació en 1996. El año pasado transportó tres millones de maletas, un 35% más que el año anterior. Esta compañía trabaja con FedEx y otros transportistas para garantizar las entregas. Luggage Express recoge la maleta en la casa o la oficina del cliente y lo entrega en la mayoría de los destinos domésticos y muchos internacionales. La mitad de sus clientes son ejecutivos pero los que viajan por vacaciones representan un alto porcentaje.

El servicio puerta a puerta se está extendiendo en EE UU a marchas aceleradas tras las fuertes restricciones aéreas. Para los ejecutivos que viajan constantemente el servicio supone ganar tiempo. Según la compañía norteamericana, se pueden ahorrar entre 60 y 90 minutos en cada trayecto. Además, pueden ir directamente al trabajo o reunión sin pasar por el hotel a dejar la maleta y se evita el riesgo de perder el equipaje.

Según LE, la política comercial de algunas compañías, que aplican cargos a las maletas entre EE UU y Reino Unido o sólo permite a cada pasajero

de clase económica llevar dos bultos de alrededor de 23 kilos cada uno, les ha beneficiado notablemente. Si el cliente excede el peso deberá pagar un extra de 175 euros. En cambio, llevar una bicicleta con LE puede costar unos 97 euros y una maleta mediana, 83,5 euros. Para fijar los precios se utilizan cuatro parámetros: bultos transportados, peso, distancia y nivel del servicio elegido.

Gideon Kasfiner fundó en 2004 la británica First Luggage (FL) con una inversión inicial de 740.000 euros. FL opera en 180 destinos de Europa, EE UU, Caribe, Australia, Nueva Zelanda y Oriente Medio. Kasfiner reconoce que el mayor porcentaje de crecimiento está en el tráfico aéreo entre

## La restrictiva normativa aplicada sobre el transporte de líquidos en el equipaje de mano ha favorecido el incremento de actividad de estas empresas

EE UU y Europa, seguido de Europa del Este, China y Hong Kong. El perfil del cliente de First Luggage corresponde a personas mayores de 50 años, que representan el 40% de la clientela, sobre todo esquiadores, golfistas, familias y deportistas. Una maleta de 30 kilogramos transportada entre Londres y Nueva York tiene un coste de 191,16 euros.

## España como destino

En España estos servicios son bastante desconocidos, aunque FL mantiene unos mil clientes aquí, principalmente viajeros de negocios. En España trabajan en alianza con Fed Ex pero, de momento, sólo pueden operar envíos con origen o destino en España. First Luggage, a través de la web de British Airways, ofrece a los clientes

## Ejecutivos y deportistas

El servicio se inició para el transporte de material deportivo en los viajes de los deportistas pero hoy es utilizado, principalmente por ejecutivos y hombres de negocios.

## LOS SEIS SERVICIOS MÁS BARATOS

Los seis servicios más baratos de transporte de equipaje puerta a puerta. Ejemplos de envío desde la central de Londres de una maleta de 30 kilos.

|                      | PARÍS  | NUEVA YORK | PEKÍN  |
|----------------------|--------|------------|--------|
| 1. British Airways * | 114,00 | 182,64     | 280,21 |
| 2. First Luggage     | 120,18 | 191,23     | 294,96 |
| 3. Carry My Luggage  | 137,59 | 185,28     | -      |
| 4. UPS               | 158,52 | 230,97     | 341,06 |
| 5. FedEx             | 239,30 | 220,92     | 536,85 |
| 6. DHL               | 241,17 | 329,20     | 510,81 |

Valores en euros

\*BA no tiene servicio propio de transporte pero lo contrata con First Luggage. Si se contrata a través de la web de la aerolínea se ofrece un descuento del 5%.

españoles un descuento del 5% y Virgin oferta un 10% a los clientes que contraten los servicios de FL.

Además, First Luggage ha creado una compañía de bajo coste, Flymycase.com, para llegar a un mercado más amplio que no ofrece los mismos niveles de comunicación. Y ofrece a los estudiantes que se trasladan de ciudad para cursar sus estudios universitarios transportar sus maletas, equipos deportivos y material de estudiante. Las dos compañías trabajan de un modo muy similar. Sus servicios se pueden contratar a través de la web

### **Ahorro de tiempo**

**Transportar el equipaje a través estas compañías especializadas supone un ahorro de tiempo de 60 a 90 minutos en cada trayecto.**

oficial o de un número de teléfono indicando si la maleta se recoge en el domicilio o la oficina y en que hotel o segunda residencia deberá ser entregado. Una vez el bulto ha llegado al destino la compañía envía un SMS para confirmar que se ha entregado correctamente.

### **Beneficios para todos**

Estas compañías creen que sus servicios podrían abaratar el precio de los billetes aéreos, porque si los aviones van más ligeros pueden ahorrar combustible. También hay ventajas para

las autoridades, porque se reduce la congestión en las terminales de los aeropuertos.

Desde la aplicación de la nueva normativa Richard A. Altomare, presidente de Luggage Express, confirma que han tenido un crecimiento del 20%. Y Kasfiner asegura que el número de maletas de clientes americanos transportadas por su compañía se ha triplicado en el último año.

Para el fundador de First Luggage viajar sin maletas es el futuro, cada año el número de personas que lo hace crece un 200%. “Los clientes están desesperados de perder tiempo en los aeropuertos y los inconvenientes son cada vez mayores, los retrasos aéreos no hacen más que aumentar y los cargos aplicados a las maletas hacen que más gente busque servicios alternativos”.

En total, hay 14 empresas que se dedican al transporte de equipaje puerta a puerta. Un fenómeno que, según

**Estas compañías creen que generan beneficios porque se reduce la congestión en los aeropuertos y se abarata el precio de los billetes aéreos**

sus creadores, se extenderá en los próximos años y les permitirá bajar sus precios.

Otra variante es Flylite, una empresa de ‘armario virtual’. Los clientes hacen fotografías de su ropa y complementos y se crea un guardarropa en Internet desde donde se elige la ropa que se va a llevar a cada destino. Flylite se encarga de tener a punto el vestuario, lavar y planchar la ropa y, con sólo una llamada para comunicar el hotel al que tienen que enviarla, está todo preparado en el destino. De igual modo, cuando se abandona el hotel esta empresa se encarga de recoger la ropa y tenerla preparada para el siguiente viaje. El servicio, que por el momento sólo está disponible en los Estados Unidos, cuesta unos 72 euros cada vez. □

