



Fernando Oñiga,
CEO-Fundador de ReclamaTravel

Se incorpora a Viajes Halcón en 1981 como Director de Valencia. Salta a la Dirección Regional del Grupo en el año 1992, con una sola oficina, desarrollando toda la expansión de la compañía en la Comunidad Valenciana, Murcia y Albacete, llegando a aperturar 164 puntos de venta.

Ante la necesidad en el mercado de soluciones tecnológicas para iniciar los trámites con las compañías aéreas, crea RECLAMATRAVEL, única empresa B2B para el mercado español, exclusivo a través de las Agencias de Viajes.

Nuestro lema es ayudar pero teniendo claro que el CLIENTE ES SUYO.

Entrevista a Fernando Oñiga,
CEO-Fundador de ReclamaTravel

Proponemos a las agencias de viajes un servicio jurídico profesional, especialista y dedicado 100% a sus clientes

Con conocimiento detallado del tráfico aéreo, abogados propios en plantilla y especialistas en el tema, nuestro índice de éxito supera el 98%.

Explíquenos a qué se dedican y que proponen exactamente.

En ReclamaTravel nos dedicamos a reclamar en nombre de los clientes de las agencias de viajes las indemnizaciones que puedan tener derecho ante las aerolíneas comerciales debido a retrasos, cancelaciones, pérdidas enlace etc.

Nosotros proponemos a las agencias de viajes un servicio jurídico profesional, especialista y dedicado 100% a sus clientes, un servicio exclusivo B2B así como soluciones tecnológicas y sistemas pioneros en el sector.

Vd. atiende sólo a Agencias de Viajes, no a público final. ¿Esto representa una garantía para la agencia?

Nuestro primer principio es claro: Somos exclusivamente B2B. ReclamaTravel está formado entre otros por agentes de viajes y como tales tenemos claro que el cliente es cliente de la agencia. Somos el único servicio del sector por y para la agencia de viajes. Para el resto de servicios de reclamaciones les es indiferente que reclame el agente en nombre de su cliente o que lo haga el pasajero directamente, es más haciéndolo así, se saltan el servicio, el valor añadido, el negocio y por supuesto la comisión que la agencia se merece por su gestión

Retrasos, cancelaciones, overbooking ¿cuáles son los porcentajes?

Los aeropuertos españoles, junto con el resto de los europeos, durante los últimos años están experimentando crecimientos continuos en el tráfico de pasajeros. El dato acumulado a Noviembre'18 muestra que más de 246 millones de personas (+5.7% respecto 2017) han viajado a través de los aeropuertos Españoles. Este aumento del tráfico conlleva como efecto colateral el incremento en el número de retrasos y cancelaciones que son las 2 causas más comunes de tramitación de reclamaciones. Las pérdidas de enlace por pérdida de conexiones es la tercera causa por volumen de los casos que nos ocupamos.

¿Qué ventajas tiene para una agencia trabajar con ReclamaTravel?

Les aportamos valor añadido, un potente sistema de fidelización, nuevos ingresos y un pionero sistema de post-venta y fidelización del cliente.

Nuestras enormes bases de datos nos permiten conocer de manera detallada el tráfico aéreo, por lo que esta información y el conocimiento



de la normativa nos permite garantizar a la agencia de viajes que nuestro servicio es el idóneo para todos aquellos clientes que hayan sufrido un retraso, cancelación, denegación de embarque o pérdida de conexión.

Nos encargamos de toda la gestión, documentación necesaria y trámites legales en los juzgados cuando sea necesario.

¿Y qué beneficio tiene para un viajero?

Nos vamos a asegurar que todos aquellos clientes que tengan derecho a indemnización la consigan con la garantía de un servicio especializado, sencillo y transparente.

Los abogados que defienden a los clientes de las agencias colaboradoras son plantilla de ReclamaTravel. Solo se dedican a esto y son especialistas en un único tema: defender a los pasajeros cuando tienen una incidencia en su vuelo. No externalizamos el servicio. Puedes hablar directamente con la persona que se ocupa de tu caso. Hay otros servicios de reclamaciones donde, o bien el servicio jurídico es externo a la empresa o bien se dedican a otros asuntos. Nosotros pensamos que las agencias de viajes se merecen especialización y dedicación única. Realizamos en nombre del viajero todas las acciones extrajudiciales y judiciales necesarias.

Vdes. publican las compañías menos cumplidoras. ¿Les empiezan a temer?

Es cierto que disponemos de mucha información -tenemos analizados a Octubre de 2018 más de 40.000.000 de operaciones aéreas en toda Europa- de las aerolíneas y aeropuertos que nos permiten conocer cómo "de bien" están operando, que puntualidad tiene una determinada compañía o que índice de incidencias puede tener un aeropuerto europeo.

Para nosotros lo valioso de esta información es que redunde en el beneficio de la agencia y su cliente.

Nuestra relación con las principales compañías aéreas no es de temor, si no de respeto. Cuando

“...estamos aportando a todas las agencias de viajes el mejor servicio y soluciones tecnológicas para convertir el problema del vuelo de su cliente en solución de la manera más ágil y cómoda tanto para la agencia como para el cliente.”

presentamos una reclamación son conocedoras que está perfectamente argumentada, documentada y con los informes técnicos necesarios, nuestro índice de éxito supera el 98%.

Entiendo que si ganan la reclamación hay una comisión para ReclamaTravel, otra para la agencia y el resto para el pasajero. ¿Esto es así?

Nuestro servicio es un servicio riesgo 0. Solo en caso de conseguir la indemnización reclamada retenemos nuestra comisión por servicio y el resto se le transfiere al pasajero. De la comisión por servicio retenida abonamos la comisión a la agencia.

¿Qué soluciones tecnológicas aportáis al sector?

Continuamente estamos desarrollando y planificando nuevas soluciones y herramientas que faciliten la vida al agente de viajes, que simplifiquen los procesos o que doten de mayor información al agente. Nuestros desarrollos tecnológicos son vanguardia del sector: sistema escaneo detección incidencias, firma digital, notificación por email al cliente, reclamación con un click... y muchas más que pronto anunciaremos.

A fecha de hoy somos capaces de informar a una agencia de viajes a través de nuestro Sistema Escaneo gratuito que problema ha podido tener su cliente en el vuelo y que indemnización económica le corresponde con un promedio de 36 horas tras el aterrizaje.

Ponemos en manos de los agentes de viajes un servicio post-venta y de fidelización pionero y único.

¿Le gustaría añadir alguna cosa más?

Únicamente mencionar la satisfacción y orgullo que supone para ReclamaTravel apoyar a los miembros de CEAV fruto del acuerdo de colaboración suscrito. Estamos convencidos que estamos aportando a todas las agencias de viajes el mejor servicio y soluciones tecnológicas para convertir el problema del vuelo de su cliente en solución de la manera más ágil y cómoda tanto para la agencia como para su cliente.