

## **AirHelp ha ayudado a más de 5 millones de usuarios reclamando más de 280 millones de euros en 188 países**

**AirHelp calculó que 35 millones de personas dejaron que expirasen sus reclamaciones desde el lanzamiento de la compañía en 2013. Para celebrar su quinto aniversario, el equipo de AirHelp diagnostica que podrá gestionar el 80-90% de las reclamaciones sin necesidad de los humanos en un futuro próximo**

AirHelp, la plataforma online líder que ayuda a los viajeros en todas las compensaciones por retrasos, cancelaciones o denegaciones de embarque de las compañías aéreas, celebra cinco años defendiendo los derechos de los viajeros aéreos de todo el mundo. Desde su inicio en 2013, AirHelp ha pasado de contar con tres empleados a 500 y ha introducido tecnologías de vanguardia de inteligencia artificial (IA) para agilizar el proceso de compensación de reclamaciones.

La influencia de AirHelp en el sector durante estos últimos 5 años

AirHelp ha apostado por la tecnología enfocada a la abogacía, por el desarrollo de la inteligencia artificial y por el lanzamiento de una nueva herramienta que permite a los pasajeros verificar su historial de vuelos y determinar su derecho a compensación incluso remontándose tres años atrás, sin riesgos para el usuario. Siguiendo con la tendencia, los abogados de IA de AirHelp, la principal base de datos mundial sobre interrupciones de vuelos y la mayor red mundial de abogados locales especializados en derechos de pasajeros aéreos, permitieron a la compañía ayudar a más de 5 millones de consumidores en 188 países a reclamar más de 258 millones de euros en compensaciones.

El equipo legal de AirHelp ha cambiado fundamentalmente la industria al ofrecer a los usuarios un modelo fácil e intuitivo de reclamaciones. Gracias a haber ganado un sinnúmero de casos que han dado lugar a cambios legislativos, AirHelp ha tenido un impacto positivo en legislación internacionalmente y ha ayudado a educar a los viajeros alrededor del mundo sobre sus derechos como pasajeros aéreos.

"Desde nuestro lanzamiento, la misión de AirHelp ha sido responsabilizar a las aerolíneas y hacer que el proceso de reclamaciones por compensación sea lo más eficiente posible para los viajeros. En los próximos años, seguiremos defendiendo a los usuarios alrededor del mundo, educando a los pasajeros sobre sus derechos e influenciando tanto a los legisladores como a las aerolíneas para otorgar prioridad a los derechos de los pasajeros. Además, seguiremos desarrollando la industria haciendo que los recursos tecnológicos de mayor calidad estén disponibles para todos" reflexionaba Henrik Zillmer, CEO de la compañía, recordando estos últimos cinco años y con una mirada hacia el futuro.

Una mirada al futuro: pronóstico de los próximos cinco años en la industria del viaje

A medida que el equipo de liderazgo de AirHelp planifica los próximos cinco años para la compañía, el grupo de expertos se ha reunido para predecir los principales cambios en la industria de viajes.

Cambios que se prevén en la industria de viajes

Christian Nielsen, CLO, comenta: "En los próximos cinco años, las aerolíneas con sedes en los mercados de India, China e Indonesia, entrarán en la escena mundial, obligando a las marcas establecidas reinventarse a través de una experiencia de usuario superior. La tecnología, la transparencia y la personalización, además de los derechos de los pasajeros aéreos jugarán un papel muy importante. Las aerolíneas que puedan convertir los derechos de los pasajeros en una ventaja competitiva ganarán el favor del usuario".

Lidiar con las interrupciones de vuelos y la compensación correspondiente para los viajeros es la base del negocio de AirHelp. En relación a cómo la industria continuará trabajando para mejorar la experiencia del cliente, Kasper Rasmussen, Vicepresidente de Asociaciones Estratégicas, comentaba que "la mayoría de las interrupciones previsibles en los vuelos serán prácticamente inexistentes, ya que el coste de pagar una compensación, y perder clientes por ello, será más alto que hacer las inversiones necesarias para reducir las demoras y cancelaciones". Rasmussen confía en que, para entonces, AirHelp estará en el epicentro para determinar si los pasajeros tienen derecho a recibir una compensación o no, y que aquellos que lo tengan recibirán su dinero de forma automática. Además de que, independientemente de donde estén o de si compraron su billete de avión a través de una aerolínea, agencia de viajes o cualquier otro punto de venta, el ingreso de la compensación aérea sea automático.

Sin embargo, hoy en día existe una abrumadora falta de soluciones de pago internacionales para la industria de viajes, Krzysztof Piernicki, Vicepresidente Financiero de la compañía, destaca la necesidad de poder hacer frente a los pagos locales a nivel internacional, problema que afecta a aerolíneas, agencias de viaje o compañías de compensación. "Durante los próximos cinco años, prevemos un fuerte aumento en los métodos de pago flexibles de última generación capaces de seguir cumpliendo con las regulaciones a nivel mundial. En AirHelp seguiremos estando por delante de la norma general para que la compensación por vuelos interrumpidos sea aún más sencilla", agregaba Piernicki.

Además del debate sobre las nuevas soluciones del mercado, Dirk Busse, Vicepresidente de Marketing, añadía que "las necesidades de los clientes serán más transparentes para los vendedores a medida que avance la tecnología. Así, las empresas del sector de viajes que aprendan a adaptar sus campañas publicitarias y su compañía a esta nueva tecnología, se convertirán en líderes del mercado".

Asimismo, siguiendo con la reflexión sobre los avances de la industria, Johnny Quach, Vicepresidente de Producto, agregaba que "los sistemas de reserva de viajes se han mantenido igual durante décadas, aunque ciertas startups están mejorando este proceso para crear experiencias para el usuario adaptadas a nuestro tiempo. Por ello, AirHelp espera que la próxima gran plataforma de reserva se revele y fuerce una transformación en toda la industria, ya sea por realidad aumentada, realidad virtual, blockchain, inteligencia artificial, u otra".

El poder de la IA: una mirada a cómo afectará a la industria de viajes

El equipo de gestión de AirHelp confía en que la inteligencia artificial (IA) y el aprendizaje automático tendrán un gran impacto en la industria de viajes. Analizando cómo AirHelp dará forma a la implementación de la IA en la compañía, Jakub Dziwisz, CTO, comenta: "La aplicación de la IA y el

aprendizaje automático en la industria de viajes actualmente está muy por detrás de otras áreas de negocios. En AirHelp nos gusta liderar la innovación, por lo que en los próximos años prevemos que podremos gestionar el 80-90% de las reclamaciones sin intervención humana. Esto es, desde evaluar una reclamación, hasta enviarla a los tribunales. Nuestro abogado de IA, LARA, ya puede evaluar el 50% de las reclamaciones, lo que muestra que el futuro automatizado está cada vez más a nuestro alcance. Incluso esperamos que nuestro uso de la IA crezca tanto que podamos dar vida a un verdadero asistente de viajes de inteligencia artificial (IA) que pueda aprender las preferencias de los viajeros al nivel de un secretario humano".

La inteligencia artificial (IA) ha planteado interminables preguntas sobre si realmente se puede reemplazar el trabajo de un ser humano. Previendo sus efectos, Boleslaw Drapella, COO, plantea que "a medida que el aprendizaje automático y la inteligencia artificial se hagan cargo de una gran cantidad de procesos, habrá una mayor demanda por parte de los clientes de un contacto humano real en toda la industria de viajes. Esto es especialmente importante cuando las personas tienen incidentes en sus viajes, como tener que quedarse en el aeropuerto después de un retraso, cancelación, denegación de embarque o falta de conexiones. Nuestros avances en IA ayudarán a lograr precisamente esto: mientras que la IA se ocupa de la documentación y la administración, nuestro gran equipo de atención al cliente podrán cuidar a los pasajeros aéreos de todo el mundo".

Asimismo, eliminando claramente cualquier duda sobre el impacto de la IA en nuestras vidas, Aleksandra Lazarowska, directora de RRHH, ve una gran cantidad de oportunidades para poder tener empleados más felices gracias al apoyo de esta nueva tecnología, ya que podrán centrarse más en el autodesarrollo, el aprendizaje y la atención al cliente mientras las máquinas se encargan de tareas administrativas.

Para cerrar el debate sobre cómo se configura el futuro en la industria de viajes, Henrik Zillmer, CEO, comentaba que "las aerolíneas deberían haber pagado a los viajeros más de 32 mil millones de euros en estos últimos cinco años, sin embargo 35 millones de personas han dejado que expiren sus reclamaciones. Nuestro liderazgo en el uso de la tecnología continuará siendo el foco de nuestra competitividad, pero nada podrá vencer a nuestro equipo internacional, en constante crecimiento y fuertemente comprometido en ayudar a los pasajeros aéreos de todo el mundo a ejercer sus derechos".

Para obtener más información o verificar el derecho a una compensación aérea, se puede visitar: <https://www.airhelp.com/es/>

### Sobre AirHelp

AirHelp es la plataforma online líder que ayuda a los viajeros en todas las compensaciones por retrasos, cancelaciones o denegaciones de embarque de las compañías aéreas. Desde su creación en 2013, AirHelp ha ayudado a más de 5 millones de viajeros en las gestiones relativas a sus reclamaciones, con una estimación de más de 300 millones de euros en compensaciones. AirHelp tiene oficinas en 5 ciudades europeas, Asia y América del Norte y, está disponible en 30 países, ofreciendo soporte en 16 idiomas. Actualmente en la compañía trabajan más de 500 empleados en todo el mundo.

**Datos de contacto:**

Noelia Pereña

91 302 28 60

Nota de prensa publicada en: [Madrid, 29 de enero 2018](#)

Categorías: [Internacional](#) [Nacional](#) [Viaje Turismo](#) [E-Commerce](#)

---

**NotasdePrensa**

<https://www.notasdeprensa.es>