

## **El 90% de los pasajeros aéreos no conocen sus derechos, según AirHelp**

**El 66% de los viajeros europeos considera que las aerolíneas no informan lo suficiente sobre sus derechos como pasajeros. En Europa, más de 5.000 millones de euros se dejan de reclamar cada año**

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, ha publicado hoy los resultados de una encuesta\* realizada a una muestra de más de 7.000 ciudadanos de la Unión Europea. Según los datos que arroja la encuesta, el 90% de los españoles no conocen sus derechos como pasajeros aéreos. Por otro lado, la encuesta revela que el 85% de los europeos no conocen sus derechos, lo que supone dejar de reclamar más de 5.000 millones de euros al año en compensaciones. A pesar de que la ley europea CE261 obliga a las aerolíneas a informar a los pasajeros de sus derechos; estas siguen sin hacerlo correctamente, ya que el 70% de los encuestados en España se sienten desinformados por las aerolíneas, un número aún superior a la media Europea, que está en un 66%.

Según los datos aportados por este estudio, todavía queda un largo recorrido por hacer para que los pasajeros aéreos conozcan sus derechos. En concreto, más de la mitad de los pasajeros aéreos europeos cree tener derecho a recibir hasta 600 euros por compensación, aunque tan solo la mitad de los que han sufrido algún percance en un vuelo acaba presentando una reclamación.

Estos datos señalan que a pesar de que la Ley CE261 cumple ahora 14 años, los pasajeros aéreos no conocen sus derechos, lo que provoca que las compensaciones que deberían estar en las manos de los usuarios, se queden en las aerolíneas.

Las tres principales razones por las que los pasajeros españoles no reclaman, son: no conocer sus derechos (45%), no saber que tienen derecho a recibir una compensación (45%) y no saber cómo presentar una reclamación (28 %).

En opinión de Henrik Zillmer, CEO de AirHelp, "a pesar de que la Ley CE261 protege los derechos de los viajeros, está claro que los pasajeros aéreos aún se sienten impotentes ante las aerolíneas y muchos pierden la compensación a la que tendrían derecho por no presentar una reclamación. De hecho, cada año cerca de 13 millones de pasajeros dejan en manos de las aerolíneas más de 5.000 millones de euros en compensaciones no solicitadas". "Esta encuesta revela datos muy interesantes tanto para pasajeros, legisladores y aerolíneas, que muestra por primera vez, la necesidad de aumentar la información para que los pasajeros aéreos conozcan sus derechos. Por esta razón creamos AirHelp hace cinco años y continuamos trabajando en nuestro objetivo de ayudar a los viajeros a que conozcan sus derechos y puedan exigir sus compensaciones en el caso de cancelación de vuelos", señala Zillmer.

Derechos de los pasajeros

Para vuelos retrasados, cancelados, o en casos de denegación de embarque, los pasajeros tienen derecho a una compensación económica de hasta 600 euros por persona, siempre que el vuelo se realice dentro de la Unión Europea y la razón de la incidencia esté causada por la aerolínea. En el caso de que se den estas circunstancias, los pasajeros pueden reclamar esta compensación antes de los tres años de la fecha del incidente.

Ante situaciones consideradas como ‘circunstancias extraordinarias’, como pueden ser huelgas imprevistas, tormentas o emergencias médicas, los pasajeros no tienen derecho a recibir ninguna indemnización.

A principios de 2018, AirHelp lanzó una nueva herramienta para ayudar a los viajeros a conocer los vuelos con derecho a una compensación. Esta funcionalidad permite al usuario saber las indemnizaciones a las que tendría derecho por vuelos cancelados o retrasados, y verificarlo hasta tres años antes, simplemente conectando la bandeja de entrada del e-mail del viajero con AirHelp.com. Además, la aplicación analizará a su vez cualquier problema en un vuelo futuro, lo que permitirá al pasajero saber si tiene derecho a una compensación o no.

La aplicación AirHelp es gratuita y está disponible en Google Play Store y Apple App Store. Para obtener más información o verificar su 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 está disponible en 30 países, ofreciendo soporte en 16 idiomas. Actualmente en la compañía trabajan más de 500 empleados en todo el mundo.

#### Acerca de la encuesta

\* Salvo que se indique lo contrario, todos los datos son proporcionados por YouGov Deutschland GmbH. 7.103 encuestados participaron en la encuesta, que tuvo lugar en el 2018. Los resultados son representativos de los viajeros aéreos (mayores de 18 años) en Alemania, el Reino Unido, Suecia, Dinamarca, Italia, Noruega y España.

#### **Datos de contacto:**

Tania Lanchas  
Actitud de Comunicación  
91 302 28 60

Nota de prensa publicada en: [Madrid](#)

Categorías: [Internacional](#) [Nacional](#) [Derecho Viaje](#) [Sociedad](#) [Turismo](#) [Dispositivos móviles](#)

---

**NotasdePrensa**

<https://www.notasdeprensa.es>