

## **El 98% de las reclamaciones que los viajeros presentan a EasyJet no llegan a hacerse efectivas**

**AirHelp ha analizado más de 27.000 reclamaciones de vuelos con retrasos o cancelaciones de la compañía EasyJet. EasyJet sólo ha indemnizado a menos del 2% de los casos presentados. Las aerolíneas no son sancionadas por usar tácticas para ganar tiempo en contra de los viajeros. En 2017, EasyJet acumuló más de 120 millones de euros en compensaciones por vuelos retrasados y cancelados, dinero que debería estar en mano de sus pasajeros afectados**

Resulta prácticamente imposible lograr que los usuarios de EasyJet logren una indemnización después de sufrir algún percance en sus vuelos, a no ser que dispongan de un amplio soporte legal. Esta conclusión es a la que ha llegado el equipo de expertos de 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. Después de analizar más de 27.000 casos contra EasyJet, la compañía de compensaciones aéreas ha descubierto que, la aerolínea solo compensa a menos de un 2% de las reclamaciones presentadas, y en la mayoría de los casos, después de tomar medidas legales.

La compensación se obtiene con mayor facilidad y con mayor rapidez con apoyo legal. Si bien la probabilidad de alcanzar una compensación económica sin asistencia legal es muy baja, una reclamación tiene ocho veces más probabilidades de llegar a ser efectiva con la ayuda de un abogado especializado como por ejemplo profesionales de AirHelp. Es más, el tiempo de respuesta de la aerolínea varía de 80 días a poco más de 40 días, cuando la solicitud de reclamación la realiza un abogado.

Carlos García, usuario de AirHelp, fue uno de los afectados por esta aerolínea y comenta su experiencia: "tenía un viaje programado con Easyjet, pero cuando llegamos al aeropuerto nos encontramos con que el vuelo se había retrasado 5 horas. Tras una hora de espera, una azafata nos entregó la documentación y las condiciones para poder solicitar una reclamación. En dicha información, les daban la opción de coger otro vuelo y recibir una compensación de 250 euros, finalizando así con la indemnización. Sin embargo, optaron por no embarcar y seguir adelante con la reclamación, que fue posteriormente rechazada por la aerolínea alegando que para recibir dicha compensación económica debían haber embarcado, condición que no figuraba en la información emitida por EasyJet a sus pasajeros". Sin embargo, a pesar de la negativa de la aerolínea, "ganamos el caso y obtuvimos el dinero de los billetes de vuelo, gracias a AirHelp", añade Carlos.

Esta táctica para intentar retrasar o evadir el pago de compensación, es una práctica común para muchas aerolíneas. Henrik Zillmer, CEO y cofundador de AirHelp, explica por qué algunas aerolíneas no temen impedir que los clientes reciban la compensación a la que tienen derecho por ley. "Si las aerolíneas son responsables de retrasos, cancelaciones de vuelos o denegaciones de embarque de pasajeros, se les exige por la ley EC 261 que paguen una indemnización de hasta 600 euros por persona y trayecto".

"Muchas aerolíneas retrasan el proceso de reclamación a sus pasajeros con la esperanza de que estos renuncien. Las aerolíneas pueden ahorrarse así una gran suma de dinero que debería dar a los usuarios afectados. Nuestros datos muestran claramente que aerolíneas como EasyJet ignoran las reclamaciones hasta que se ven obligados a ir a los tribunales. En 2017, según datos recogidos por AirHelp, EasyJet acumuló un pasivo de más de 120 millones de euros en compensaciones por vuelos retrasados y cancelados, dinero que debería estar en mano de sus pasajeros afectados al completo", señala.

"Estas prácticas desleales deben ser subsanadas. Las aerolíneas que se nieguen a pagar deliberadamente a los pasajeros afectados, deben ser sancionadas para evitar que las grandes empresas eludan la ley en favor de la protección de los consumidores. En AirHelp, nuestros clientes nos dicen continuamente lo difícil que es llegar a un acuerdo para percibir el pago de la compensación sin nuestro apoyo y los datos muestran que el 90% de los pasajeros españoles no conocen sus derechos\*. Es por eso que hemos estado ayudando a pasajeros de todo el mundo durante estos últimos 5 años".

AirHelp ha trabajado con usuarios presentando reclamaciones a aerolíneas de todo el mundo, incluidas la aerolínea holandesa KLM, la aerolínea estadounidense United Airlines y la aerolínea escandinava SAS. Con la satisfacción del cliente en el centro de sus prácticas comerciales, el tiempo medio de respuesta de estas aerolíneas, las cuales priorizan las reclamaciones, suelen ser 10 días, lo que demuestra que es posible operar de acuerdo con la ley. AirHelp calcula que incluso si se paga toda la compensación de una reclamación elegible, solo afectará ligeramente los precios de los billetes de avión, esto es, en menos de 1€ por pasajero. Según un informe publicado por la Dirección General de Movilidad y Transporte (DG Move de la UE), el coste por billete para vuelos de larga distancia simplemente aumentaría en 1,63€ por pasajero.

Retrasos y cancelaciones de vuelo: los derechos de los pasajeros

Para vuelos retrasados, cancelados o en caso de denegación de embarque, los pasajeros tienen derecho a recibir una compensación de hasta 600 euros por persona y trayecto, siempre que el vuelo se realice dentro de la Unión Europea y la razón de la incidencia esté causada por la aerolínea. Así, los pasajeros aéreos podrán reclamar hasta tres años después a la fecha del percance con su vuelo.

Ante situaciones consideradas como "circunstancias extraordinarias", como pueden ser tormentas o emergencias médicas, los pasajeros no tienen derecho a recibir ninguna indemnización, y la aerolínea está exenta de compensar a los pasajeros aéreos.

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 después, 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/>

**Datos de contacto:**

Actitud de Comunicación

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

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

---

**NotasdePrensa**

<https://www.notasdeprensa.es>