

## **Reclamaciondevuelos muestra cómo el 95% de las aerolíneas rechazan las reclamaciones de los pasajeros**

**La probabilidad de que un pasajero resuelva la incidencia por sí solo y reciba una indemnización parcial (un 30% inferior a lo que la Ley estipula), en un plazo medio de 83 días, es del 5%**

Reclamar un vuelo es un derecho que no siempre se reconoce y compensa cuando es vulnerado. Ejercitarlo frente a una aerolínea no es fácil y conseguir una indemnización, puede llegar a ser una quimera.

Así al menos lo apunta un dato: Solo un 5% de las 10.000 reclamaciones recibidas de aerolíneas por retraso, cancelación, overbooking y equipaje en el año 2018 a través de la plataforma Reclamación de Vuelos fueron aceptadas por las compañías aéreas protagonistas de las mismas cuando los clientes reclamaron directamente por sus propios medios.

El desconocimiento de los pasajeros sobre cómo hacer su reclamación o, incluso, sobre si tienen derecho a reclamar el vuelo está detrás de esta realidad, pero a su vez, las compañías aéreas utilizan pequeños `trucos` para entorpecer el proceso de reclamación.

Estos son algunos de los `escollos` que el usuario se encuentra a la hora de reclamar:

La probabilidad de que un pasajero intente reclamar por una incidencia por sus propios medios y desconozca cómo hacerlo, no consiga ponerse en contacto con la aerolínea o desista por la burocracia necesaria es del 54%.

De las personas que consiguen ponerse en contacto con la aerolínea, el 83% tuvo que destinar más de 40 minutos a completar el formulario necesario.

De los que lo consiguieron, el 22% de los pasajeros se encontró con algún fallo en el envío; el 34%, al menos 2 fallos; el 13%, hasta 3 fallos, y al 31% le falló más de 5 veces.

La probabilidad de que un pasajero afectado, tras superar ese paso, reclame y no reciba una respuesta es del 27%. Es el llamado `silencio administrativo`.

Del 73% que logró recibir una respuesta por parte de la compañía, tan solo el 5% recibió alguna posibilidad de compensación.

El tiempo de respuesta medio de la aerolínea al cliente para resolver y pagar una incidencia es de 83 días.

Las indemnizaciones medias conseguidas por los clientes cuando realizan la reclamación por su cuenta son un 30% inferiores a las conseguidas por [www.reclamaciondevuelos.com](http://www.reclamaciondevuelos.com). Esto es debido a que muchos pasajeros no son conscientes de todos los derechos que les asisten y consiguen una indemnización parcial si lo hacen por sus propios medios.

Cabe destacar, que la probabilidad de que el pasajero consiga por sus propios medios reclamar por el Convenio de Montreal un retraso, cancelación, overbooking o equipaje y reciba una compensación ajustada a derecho es tan solo del 3%.

Este reglamento rige todas las incidencias por equipaje y los casos de aerolíneas no europeas y que, además, no salen de un país europeo.

Si un pasajero reclama por su equipaje y lo consigue por sus propios medios, hecho que sucede en el 7% de los casos, será indemnizado, de media, con un el 28% de la indemnización que podría conseguir con un abogado especializado.

La respuesta más repetida para rechazar una reclamación es alegar `circunstancias extraordinarias`. Esto sucede en el 47% de los casos. Según Reclamación de Vuelos, el 85% de los casos en los que la aerolínea alega `circunstancias extraordinarias` para no indemnizar al pasajero acaba con una sentencia favorable para el cliente.

La segunda respuesta más habitual, con un 23% de los casos, a la hora de rechazar una reclamación es alegar `problemas operacionales`. En el 94% de los casos, la reclamación finaliza con una sentencia favorable para el cliente.

La tercera respuesta más repetida para rehusar una reclamación es alegar `meteorología adversa` hecho que exime de responsabilidad a la aerolínea. Esto sucede en el 19% de los casos. El 45% de los casos en los que la aerolínea alega este motivo para no indemnizar al pasajero acaba con una sentencia favorable para el cliente.

#### Acerca de Reclamación de Vuelos

Reclamación de Vuelos es una plataforma especializada en reclamar por pasajeros afectados por retrasos, cancelaciones, overbooking y equipaje. Fundada en 2013 en Bilbao, en la actualidad, tiene presencia internacional. La plataforma, que cuenta con 98% de casos de éxito, trabaja bajo el principio `no win no fee` por lo que si no ganan no hay coste. De esta manera hacen que reclamar sea fácil, cómodo y efectivo.

**Datos de contacto:**

Mar

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

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

---

**NotasdePrensa**

<https://www.notasdeprensa.es>