

Una encuesta de AirHelp señala que la mitad de los pasajeros aéreos se sienten maltratados por aerolíneas

AirHelp encuestó a casi 7.000 pasajeros europeos sobre su satisfacción con los servicios ofrecido por las aerolíneas. 13 millones de pasajeros pierden 5 mil millones de euros en compensaciones cada año. Las principales quejas de los pasajeros incluyen la falta de espacio para las piernas y quejas por el personal aéreo

El 47% de los pasajeros aéreos europeos se sienten maltratados por las aerolíneas*. Este es el resultado de una encuesta realizada por 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. Según esta investigación, 1 de cada 4 viajeros que sufren incidencias en sus vuelos se quedan 'tirados' en el aeropuerto por retrasos, por no recibir información suficiente al respecto, por no recibir ayuda al cancelarse el vuelo, o por no recibir comida o bebida a lo largo de la espera.

Según la ley europea EC261, las aerolíneas deben proporcionar a los pasajeros que hayan sufrido retrasos, de más de dos horas con una distancia de vuelo de al menos 1.500 kilómetros, con comida y bebida, ofreciéndoles la posibilidad de hacer dos llamadas telefónicas o enviar dos emails. Además, si fuese necesario, las aerolíneas también tendrán que proporcionar alojamiento y transporte donde se haya producido la incidencia si los pasajeros deben esperar al día siguiente para la salida de su vuelo.

En opinión de Eider Galán, usuaria de AirHelp, "el 1 de marzo de 2017 tenía previsto realizar el vuelo Bilbao-Lanzarote de las 12:35h. A las 12h cuando todo el pasaje estaba dispuesto a embarcar, nos informan de que por problemas técnicos el avión saldrá con un ligero retraso y que en una hora estará solucionado. Pasada la hora, se nos informa de nuevo de que el avión de momento no va a salir, que están buscando soluciones ya que se trata de un problema técnico, y que no nos pueden decir nada. Por fin, sobre las 14h nos avisan de que traen un avión de Madrid, que llegará a las 15.30h. Finalmente a las 16.05h el avión despega rumbo Lanzarote. Gracias a Airhelp, pude informarme sobre los procedimientos que debía seguir y a través de ellos recibí la compensación que me correspondía".

Pero existen aún más razones por las que los pasajeros aéreos españoles se quejan del mal funcionamiento ofrecido por las aerolíneas. Por ejemplo, un 19% de los encuestados por la compañía aseguraron que tenían muy poco espacio para las piernas a la hora de volar. Es más, casi uno de cada diez encuestados afirma haberse enfrentado con el personal aéreo por su carácter agresivo y grosero. Además, el 12% de los encuestados se vio obligado a facturar su equipaje de mano, el 7% se vieron obligados a cambiar de asiento a pesar de tener un sitio reservado y el 7% sufrieron los costes ocultos de las aerolíneas.

Paloma Salmerón, directora de comunicación de AirHelp, considera que "durante estos últimos años,

ha habido un exceso de ofertas de aerolíneas en Europa, lo que ha provocado una guerra de precios extrema, especialmente en las rutas más populares para pasar las vacaciones en Europa. Por lo tanto, las aerolíneas cancelan una gran cantidad de servicios a expensas de sus pasajeros con el fin de maximizar sus ganancias. Entre otras cosas, las aerolíneas optan por instalar más filas de asientos para que se pueda transportar el máximo de pasajeros posibles. Además, solo se permite a los viajeros viajar con el equipaje de mano e incluso, a veces, no se les permite llevarlo en cabina".

Todo ello, tiene como consecuencia que la comodidad de los viajeros sea mínima, "así, los resultados de nuestra encuesta muestran que casi 5 de cada 10 pasajeros aéreos en Europa sienten que las aerolíneas les están maltratando. Las aerolíneas tienen el deber de actuar de tal forma que favorezcan al cliente para recuperar la confianza de sus pasajeros", señala Salmerón.

Interrupciones en el vuelo: estos son 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 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 el derecho a una compensación aérea, se puede visitar: <https://www.airhelp.com/es/>

Datos de contacto:

Mirella Palafox

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

Categorías: [Derecho Finanzas Viaje Madrid E-Commerce Dispositivos móviles](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>