

## **EasyJet impide que sus pasajeros reciban las compensaciones a las que tienen derecho, según analiza AirHelp**

**AirHelp ha analizado más de 27.000 reclamaciones por vuelos con retrasos o cancelaciones contra EasyJet. EasyJet sólo ha indemnizado a menos del 2% de los casos presentados. Las aerolíneas no son sancionadas por usar tácticas para ganar tiempo**

Resulta prácticamente imposible lograr que los usuarios de EasyJet logren una indemnización tras 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, a menos que se tomen medidas legales, la aerolínea solo compensa a menos de un 2% de los casos.

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 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 es presentada por un abogado.

Esta táctica para intentar conseguir más tiempo, es una práctica común para muchas aerolíneas. Henrik Zillmer, CEO y cofundador de AirHelp, resume las obligaciones legales actuales y 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 ley que paguen una indemnización de hasta 600 euros por persona y trayecto. Para ello, según lo establecido la ley europea, los pasajeros afectados sólo tienen que ponerse en contacto con la aerolínea responsable a través de una carta. No obstante, el resultado no es tan efectivo a la hora de la verdad".

"Muchas aerolíneas están retrasando, o incluso ignorando, el pago al que los pasajeros tienen derecho por una compensación por problemas en su vuelo y no están siendo sancionados por ello. Saben que juegan con ventaja, ya que los viajeros no acuden de primeras a un abogado, ni se presentan a los tribunales contra una gran empresa como las aerolíneas, ya que desconocen sus derechos y tienen miedo a involucrarse en una costosa e interminable batalla legal. Para las aerolíneas, sin embargo, ir a los tribunales simplemente significa tener contratado a un abogado permanente en la empresa".

"Por lo tanto, muchas aerolíneas retrasan el proceso de reclamación a sus pasajeros con la esperanza de que estos renuncien a su reclamación. Las aerolíneas pueden ahorrarse así una gran suma de dinero que debería entregar a sus usuarios afectados, ya que su derecho a compensación está claramente descrito en la ley europea EC 261. Nuestros datos internos muestran claramente que las aerolíneas como EasyJet ignoran las reclamaciones hasta que no ven que estamos dispuestos a ir a tribunales en nombre de nuestros usuarios. 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. Además, invitamos a EasyJet a compartir sus datos públicamente para demostrar lo contrario".

"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. Aunque los clientes reciban una respuesta por parte de la compañía, ellos no pueden saber si realmente no es elegible su reclamación cuando ésta es denegada. Incluso, una respuesta positiva es inaceptable a no ser que no venga acompañada de la concesión de la cantidad correcta de indemnización y una solicitud de su cuenta bancaria para hacer una transferencia de inmediato. 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".

"Durante este tiempo, ya hemos ayudado a cinco millones de pasajeros a recibir una indemnización, llegando a alcanzar 300 millones de euros en compensaciones, respondiendo a sus derechos y, si es necesario, recurriendo a los tribunales. Desafortunadamente, el 66% de los viajeros europeos\* que sufren interrupciones en sus vuelos consideran que las aerolíneas no les proporcionan suficiente información sobre los derechos de los pasajeros aéreos, por lo que calculamos que 13 millones de pasajeros pierden 5.000 millones de euros en compensaciones cada año. Incluso cuando las aerolíneas dicen que &#39;trabajan&#39; con asociaciones de consumidores o juntas de arbitraje como asesores externos, la verdad es que sólo un equipo legal especializado podrá llevar a las aerolíneas a los tribunales cuando las reclamaciones de los viajeros sean rechazadas injustamente como decisiones de estas entidades, que a menudo no son vinculantes".

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.

Interrupciones en el 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:**

Tania Lanchas  
Actitud de Comunicación SL  
913022860

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

Categorías: [Internacional](#) [Viaje](#) [Madrid](#) [Turismo](#)

---

**NotasdePrensa**

<https://www.notasdeprensa.es>