

Solo el 29% de los pasajeros aéreos españoles presentan una reclamación por equipaje perdido o dañado

La encuesta de AirHelp revela que el 63% de los viajeros de España ha recibido una compensación después de presentar una reclamación por problemas con el equipaje mientras viajaban. Más del 90% de los pasajeros aéreos de España desconocen sus derechos al volar. En todo el mundo, cada año se dejan sin reclamar 5.000 millones de euros en concepto de indemnización

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 realizado una encuesta que desvela que solo el 29% de los pasajeros aéreos de España presenta una reclamación por el extravío o daño en su equipaje en el aeropuerto. Según el Convenio de Montreal y la legislación española, los pasajeros pueden tener derecho a una reclamación entre 1.200 y 3.000 euros en concepto de indemnización.

Según la encuesta realizada por AirHelp, las razones por las que los pasajeros aéreos no reclaman las indemnizaciones a las que tienen derecho por problemas con su equipaje son por desconocimiento de sus derechos.

En concreto, el 45% de los viajeros reconoce que en alguna ocasión ha tenido problemas con su equipaje; y solo el 29% de ellos solicita la indemnización correspondiente. Estos resultados demuestran que la aplicación del Convenio de Montreal y de la legislación española no es suficientemente conocida, y que los pasajeros aéreos están dejando de recibir importantes cantidades de dinero de las compañías aéreas.

Los resultados de la encuesta de AirHelp muestran que las principales razones por las que los pasajeros españoles no presentaron una reclamación de indemnización por problemas de equipaje son un 36% porque creen que no tienen derecho a una indemnización; el 33% desconoce sus derechos, mientras que el 23% considera que presentar una reclamación lleva demasiado tiempo y el 23% restante cree que la aerolínea no le escuchará.

"Las aerolíneas deben informar mejor a los pasajeros sobre sus derechos. Todavía son muchos los viajeros españoles que desconocen los derechos reflejados en la Convenio de Montreal, y que han sido ratificados por más de 120 países, y que protege a los pasajeros cuando su equipaje se retrasa, se daña o se extravía mientras está a cargo de las aerolíneas", comenta Paloma Salmerón, directora de comunicación Global de AirHelp. "Nuestra encuesta muestra que los viajeros tienen mucho que aprender cuando se trata de sus derechos, y que las aerolíneas y las autoridades tienen mucho trabajo que proteger los derechos de los viajeros. Creamos AirHelp hace más de cinco años para educar y

apoyar a los pasajeros, y seguimos trabajando para ayudar a los viajeros a obtener la compensación que les corresponde por derecho", señala Salmerón.

Problemas de equipaje: Estos son los derechos de los pasajeros

Cuando un viajero esté volando en España o a en uno de los países ratificados por la Convenio de Montreal, si tiene algún tipo de problema con su equipaje mientras viaja, puede tener derecho a una compensación, que varía entre 1.200 y 3.000 euros, en función de los daños, retrasos o extravío de las maletas.

Para tener éxito en esta reclamación, el pasajero debe presentar esta reclamación en el aeropuerto antes de abandonarlo. Los viajeros deben llenar un Informe de Irregularidad de Propiedad (PIR) para equipaje extraviado, incluyendo el número de caso de sus maletas. Cuanto más detallada sea la reclamación, mejor será para el pasajero, incluyendo una lista detallada del contenido de su equipaje valor de cada artículo, etc.

En el caso de que el pasajero lleve en su maleta contenido con valor superior a 1.131 DEG (Derechos Especiales de Giro), lo que equivale aproximadamente a 1.345 euros, deberá notificarlo a la compañía aérea antes de facturar su equipaje. En este caso, es posible que pueda obtener una compensación más alta si se pierde, pero esta cantidad puede variar en función de la compañía aérea con la que vuele. Los viajeros que lleven equipaje de valor deben revisar las pólizas de cada aerolínea, así como las pólizas de seguro de viaje de cada compañía para asegurarse de que sus maletas están protegidas.

Datos de contacto:

César Álvarez
Actitud de Comunicación
913022860

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

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

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>