

Las aerolíneas se ponen las pilas en 2019 para ofrecer un mejor servicio al cliente

- reclamador.es, plataforma online de servicios legales, publica su ranking anual de reclamaciones de pasajeros con una clasificación de las compañías aéreas más problemáticas en nuestro país por incidencias con sus vuelos.
- La web registró el pasado año más de 40.000 reclamaciones frente a compañías aéreas.
- Vueling, Ryanair y Grupo Iberia aglutinan el 57% de las reclamaciones iniciadas en reclamador.es en 2019.
- Las indemnizaciones por retrasos, cancelaciones y denegaciones de embarque oscilan entre 250 y 600 euros de compensación según la distancia del vuelo más los gastos ocasionados por la incidencia, y hasta 1.400 euros por problemas con las maletas.

Madrid, 28 de enero 2020. Las aerolíneas aprueban en 2019. Tanto compañías de bajo coste como de red han mejorado en cuanto al servicio al cliente el pasado año. Prueba de ello es el menor número de incidencias en sus vuelos registradas en la web reclamador.es, líder en reclamaciones aéreas en España, durante el pasado año. ¿Por qué? La plataforma online de servicios legales, fundada en 2012 por el emprendedor Pablo Rabanal, considera que las aerolíneas se están preocupando por la experiencia de sus pasajeros a la hora de elegirlos para volar, debido a la fuerte competencia, y han mejorado la calidad de sus aviones y la puntualidad de sus vuelos con herramientas para garantizar los viajes en hora. No en vano, los aeropuertos españoles transportaron un récord de 275 millones de pasajeros en 2019 distribuidos en los 46 aeropuertos y dos helipuertos de la red, un 4,4% más con respecto al año anterior. Por lo tanto, a más pasajeros, mejores prácticas para mejorar la experiencia de vuelo de sus clientes.

Así, en total, durante el año 2019 se iniciaron en la web de reclamador.es **más de 40.000 reclamaciones, frente a casi un centenar de aerolíneas diferentes**. Las principales compañías que operan en España como Vueling, a la cabeza, Ryanair, Grupo Iberia (que comprende Iberia, Air Nostrum e Iberia Express), y Air Europa, fueron las más reclamadas.



	Aerolínea	Nº de reclamaciones	% del total en reclamador
1	vueling	11.959	28,3%
2	RYANAIR	6.409	15,2%
3	GRUPO IBERIA	5.868	13,8%
	IBERIA	4.621	10,9%
	AIR NOSTRUM	805	1,0%
	IBERIA EXPRESS	442	1,9%
4	AirEuropa	2.890	6,8%
5	norwegian	1.677	4,0%
	international	926	2,2%
	shuttle	751	1,8%
6	easyJet	1.374	3,3%
7	TAP TAP PORTUGAL	1.072	2,5%
8	Lufthansa	969	2,3%
9	American Airlines	797	1,9%
10	QATAR AIRWAYS	503	1,2%
11	Avianca	484	1,1%
12	Wizz	454	1,1%
13	BRITISH AIRWAYS	402	1,0%
14	AIRFRANCE	390	0,9%
15	KLM	356	0,8%
16	SWISS	347	0,8%
17	LATAM	279	0,7%
18	WAMOS AIR	178	0,4%
19	VOLOTEA	170	0,4%
20	PLUSULTRA	126	0,3%
	otros	5.515	13,1%
	TOTAL	42.219	100%

Fuente: reclamador.es

Ranking de reclamaciones aéreas 2019

Vueling fue la aerolínea más reclamada en 2019 en reclamador.es, con casi 12.000 reclamaciones iniciadas en la web, lo que significa el 28,3% del total de las reclamaciones a aerolíneas registradas en la plataforma online durante el pasado año. La compañía integrada en el Grupo IAG repite la primera posición de la tabla como en 2018 y 2016.

reclamador.es

Detrás de la low cost, que según recuerda reclamador.es, lidera el tráfico en El Prat, se encuentra **Ryanair, con más de 6.400 reclamaciones** en 2019, lo que significa el 15,2% del total de reclamaciones iniciadas en la plataforma online. La aerolínea de bajo coste irlandesa se mantiene en segunda posición como una de las más reclamadas en nuestro país.

En tercera posición en el ranking se sitúa el **Grupo Iberia -Iberia, Iberia Express y Air Nostrum-, con más de 5.800 denuncias** (principalmente a Iberia). Esto representa el 13,8% del total de las quejas a compañías aéreas registradas en reclamador.es.

Tras estas compañías, que concentran más del 57% de las reclamaciones a aerolíneas iniciadas en reclamador.es, les siguen Air Europa, en cuarta posición, con casi 3.000 reclamaciones (6,8%); y el Grupo Norwegian (compuesto por Norwegian Air International y Norwegian Air Shuttle) con más de 1.600 reclamaciones (4%).

En sexta posición del ranking elaborado por reclamador.es se encuentra Easyjet (3,3%). La empresa británica acumula casi 1.400 quejas ejercidas por sus pasajeros en reclamador.es.

Completan el top 10 de aerolíneas más reclamadas en 2019 Tap Portugal (con casi 1.100 reclamaciones), el 2,5%; Lufthansa, con más de 900 reclamaciones (2,3%), American Airlines con casi 800 quejas (1,9%); y Qatar con más de 500 reclamaciones (1,2%).

Los retrasos aéreos, las reclamaciones más recurrentes

En cuanto al tipo de reclamación, los retrasos suponen el 46,5% de las más de 42.000 reclamaciones gestionadas por reclamador.es frente a las compañías aéreas.

A continuación, las cancelaciones de vuelos, donde se incluyen las reclamaciones por la conocida como cláusula “no-show”, que suponen el 42,4% de las reclamaciones realizadas por la compañía online. Los problemas con las maletas suponen el 8,5% y las reclamaciones por overbooking el 2,2% del total gestionado.

Ante estas incidencias que se repiten en los aeropuertos de manera continuada, y ante la indefensión de los usuarios, reclamador.es recuerda que, según el **Reglamento 261**, se pueden solicitar entre **250€ y 600€ como indemnización**, según la distancia del vuelo, más los gastos generados en el caso de retrasos, cancelaciones y denegaciones de embarque.

En el supuesto de incidencias con las maletas, la compensación económica puede ascender hasta 1.400€.

11 de marzo: marcado en rojo en el calendario

En este sentido, reclamador.es ha defendido recientemente en el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) que las aerolíneas abonen automáticamente los 1.400€ de indemnización por pérdida de equipaje fijada por el Convenio de Montreal y no quede sometida a la moderación que puedan hacer los Jueces dada la dificultad de prueba tanto del valor del equipaje como del daño moral causado por su pérdida.

reclamador.es

Hasta la fecha, la cuantía media que los pasajeros reciben por problemas de equipaje es de 808€, según los datos de reclamador.es, una cantidad significativamente inferior a la establecida por la normativa.

El próximo 11 de marzo el Abogado General de Unión Europea emitirá un Informe con sus conclusiones, y habrá que esperar a la sentencia para zanjar esta cuestión, que tendrá efecto general.

reclamador.es anima a los consumidores a reclamar sus derechos frente a las aerolíneas de la mano de profesionales para hacer valer sus derechos.

Sobre reclamador.es

reclamador.es es una plataforma online de servicios legales creada en 2012 por el emprendedor Pablo Rabanal con el objetivo de utilizar la tecnología para defender los derechos de las personas frente a las empresas de manera sencilla y transparente. Desde 2018 es miembro fundador de la asociación europea por los derechos de los pasajeros aéreos APRA (Association of Passenger Rights Advocates) y de la sección española de ELTA (Asociación Europea de LegalTech) en la que se encarga de los servicios legales digitales. reclamador.es se proclamó ganadora en South Summit 2017 como mejor servicio de la categoría B2C entre miles de startups europeas, y se encuentra entre las 250 compañías que más rápido crecen en Europa, según el ranking FT1000 (2019), del diario Financial Times y Statista. Durante los años 2018 y 2019, reclamador.es se ha posicionado como marca líder en España en reputación digital en el sector legal según el ranking de Law & Trends.

Con 80.000 casos resueltos y 40 millones de euros de indemnizaciones conseguidos hasta el momento, trabaja con una tasa de éxito del 98% y bajo un modelo No Win, No Fee, es decir, solo cobra si gana. La plataforma ofrece todos sus servicios online y ha gestionado ya más de 250.000 reclamaciones con 200 millones de euros reclamados. reclamador.es ha conseguido que se eleven tres cuestiones prejudiciales al Tribunal Europeo de Justicia Europea (TJUE), pendientes de resolución, para proteger los derechos de los consumidores.

Tiene en su accionariado a la red de inversores Faraday, a Martin Varsavsky (VAS Ventures), al fondo Cabiedes & Partners, y relevantes inversores del mundo online como Francois Derbaix (fundador de Toprural), Yago Arbeloa (presidente de la AIEI), Carlos Blanco (ITnet) o Making Ideas Business (xISDI Venture Club), entre otros. Cuenta con financiación de ENISA y EMPRENDETUR (Ministerio de Economía, Industria y Competitividad) y CDTI. En 7 años, Pablo Rabanal, que fue incluido en el Ranking de jóvenes ejecutivos Choiseul 100-2017 España (Economic Leaders for Tomorrow), dirige un equipo de 100 profesionales integrado por desarrolladores y abogados en toda España.

Para más información:

Cristina Naveda / Alicia Riaño

comunicacion@reclamador.es

<https://www.reclamador.es/prensa/>

917 374 699 / 633 120 224

reclamador.es