

## reclamador.es se une a APRA

# Nace en Bruselas la primera asociación europea para defender los derechos de los pasajeros



*Miembros integrantes de APRA en la presentación de la nueva asociación en Bruselas.*

- **Más de 900 millones de viajeros que se desplazan en avión en la Unión Europea al año están protegidos contra retrasos y cancelaciones en sus vuelos por el Reglamento Europeo 261/2004.**
- **Forman parte de APRA, además de reclamador.es, las compañías AirHelp, FlightRight y euclaim.**
- **La normativa europea establece que las indemnizaciones por retrasos superiores a 3h, cancelaciones y denegaciones de embarque oscilan entre 250 y 600 euros según la distancia del vuelo.**

**Madrid, 13 de febrero de 2018.** [reclamador.es](http://reclamador.es), la compañía online de reclamaciones creada en 2012 por Pablo Rabanal, ha impulsado la creación de la asociación europea por los derechos de los pasajeros aéreos [APRA \(Association of Passenger Rights Advocates\)](http://APRA (Association of Passenger Rights Advocates)) para respaldar la defensa de los consumidores en este ámbito. Como ha podido comprobar reclamador.es, que ofrece su servicio legal de reclamaciones a compañías aéreas en España desde hace 5 años, la mayoría de los usuarios desconocen sus derechos como pasajeros de avión. Y las aerolíneas, por su parte, no se encargan de informarlos, cuando más de 900 millones de viajeros que se desplazan en avión en la Unión Europea al año están protegidos contra retrasos y cancelaciones en sus vuelos por el **Reglamento Europeo 261/2004**. En ese sentido, APRA trabajará fortalecer el marco regulatorio y para promover su conocimiento con el respaldo de las instituciones europeas de la mano.

Sólo en España hay un millón y medio de pasajeros al año afectados por incidencias (retrasos, cancelaciones y overbooking), y unos 2,5 millones de problemas con maletas (daños, demoras o pérdidas), y menos del 5% de los españoles conoce la ley que defiende sus derechos.

## Otros miembros: AirHelp, FlightRight y euclaim

El objetivo de APRA es defender los derechos de los pasajeros de avión a nivel europeo. reclamador.es forma parte de esta asociación junto con empresas de otros países como AirHelp, FlightRight y euclaim.

El pasado 31 de enero de 2018, se llevó a cabo la presentación de APRA en un acto en el Parlamento Europeo en Bruselas, donde asistieron varios políticos europeos sin que acudiera ninguno español, pese a estar invitados.

El evento tuvo como anfitrión a **Georges Bach, miembro del Parlamento Europeo, que está a cargo de la regulación de los derechos de pasajeros en esta institución**. En su discurso, Bach también elogió a los miembros de APRA por establecer esta asociación y lograr una voz fuerte para defender a los usuarios de avión.

Por su parte, durante su discurso de apertura del acto, **Elisabeth Kotthaus, Head of Unit of Social Affairs, Passengers Rights & Equal Opp de la Comisión Europea**, indicó dijo que le complacía ver cómo, ahora, los pasajeros tendrían muchas "más opciones" para defenderse, y felicitó a APRA por su establecimiento.

## APRA, voz fuerte y unida

El presidente de APRA, Christian Nielsen, explicó a los asistentes que los miembros de esta alianza hasta ahora han ayudado a más de 20 millones de pasajeros a hacer cumplir sus derechos frente a las compañías aéreas y han educado a numerosos viajeros sobre qué y cómo reclamar ante incidentes en sus vuelos.

Asimismo, Nielsen señaló "estamos orgullosos de haber formado la primera voz europea realmente unida para la defensa de los pasajeros aéreos y esperamos trabajar en estrecha colaboración con las instituciones europeas y las aerolíneas para fortalecer aún más el marco regulatorio".

## Indemnización de entre 250 y 600 euros

Ante las 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, en el caso de retrasos superiores a 3h, cancelaciones y denegaciones de embarque.

En el supuesto de incidencias con las maletas, la compensación económica puede ascender hasta 1.400€. La empresa online recalca que se dispone de hasta 5 años para reclamar en el primer caso, y hasta 2 años en el segundo, por lo que anima a los consumidores a reclamar sus derechos frente a las aerolíneas.

*En palabras de Pablo Rabanal, CEO y fundador de reclamador.es y miembro del Consejo de APRA: "APRA nace con la vocación de aportar transparencia y rigor a los derechos de los pasajeros europeos, y en concreto a que se respete el reglamento 261 y la jurisprudencia. Estos derechos se vulneran en más del 90% de las ocasiones y aun así hay intentos constantes de las compañías aéreas de cambiar la legislación. Nuestra misión es dar visibilidad a esta problemática y garantizar la protección de todos los viajeros".*

reclamador.es es una compañía online de servicios legales de reclamaciones 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. Con 50.000 casos resueltos y 20 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 sin que el cliente tenga que asumir costes iniciales.

La compañía ofrece todos sus servicios online y ha gestionado ya 160.000 reclamaciones con 58 millones de euros reclamados. Cuenta con 100 profesionales que integran un sólido equipo de desarrolladores y abogados en toda España.

reclamador.es ganó el prestigioso concurso de startups seedrocket en 2012 y se ha proclamado ganadora en South Summit 2017 como mejor servicio en la categoría b2c. Tiene en su accionariado al fondo Cabiedes & Partners, la red de inversores Faraday 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). Desde 2018 es miembro fundador de APRA.

## Para más información

**Comunicación reclamador.es Cristina Naveda / Cristóbal Fernández**

comunicacion@reclamador.es [@reclamador](#)

917 374 699 / 633 120 224 <https://www.reclamador.es/prensa>