

La Comisión Europea ratificó recientemente que se debe reembolsar el precio del billete cancelado a los pasajeros que así lo pidan debido a la emergencia sanitaria internacional.

## Las aerolíneas no devuelven el dinero: más de 100 viajeros reclaman cada día el reembolso de su billete

- **Ryanair y Vueling acumulan más del 60% de las reclamaciones gestionadas por reclamador.es por reembolso de billete.**

**Madrid, 07 de abril de 2020.** Más de 1.500 viajeros han solicitado el reembolso del dinero de su billete a las aerolíneas a través de la web de [reclamador.es](https://reclamador.es) en los últimos 15 días, una media de 100 reclamaciones diarias, debido a que una gran mayoría de las compañías se están negando a efectuar la devolución del dinero, ofreciendo como única alternativa la emisión de un bono o voucher para volar más adelante, extendiendo la fecha del vuelo a 2021.

Las aerolíneas se respaldan en la posible quiebra por falta de liquidez por el impacto del coronavirus en el turismo. Sin embargo, la plataforma online de servicios legales aconseja a todos aquellos pasajeros afectados que no quieran aceptar el voucher que se pongan en manos de profesionales para hacer valer sus derechos y reclamar el reintegro del billete.

La Comisión Europea se ha pronunciado sobre este asunto recientemente y ha ratificado que las compañías aéreas deben proceder a la devolución del precio del billete cancelado a los pasajeros que así lo pidan.

### **reclamador.es recibe una media de 100 consultas y reclamaciones de consumidores en relación al reembolso al día**

Ante este escenario de crisis mundial, el equipo legal de reclamador.es insiste en que *“las compañías no pueden excusarse de cumplir la obligación de devolver el dinero del billete cuando al mismo tiempo están reclamando ayudas porque eso afectaría a los derechos de millones de pasajeros que están en inferioridad de condiciones y ya suficientemente golpeados económicamente por esta situación”*. La plataforma recalca que *“las aerolíneas deben cumplir con la ley”*.

El viajero tiene derecho al reembolso del pago del billete realizado, pero no a una compensación adicional. reclamador.es explica que al tratarse de una circunstancia extraordinaria, las aerolíneas no están obligadas a indemnizar adicionalmente a sus clientes con las indemnizaciones del Reglamento 261/2004, comprendidas entre 250 y 600 euros.

### **Ryanair y Vueling, a la cabeza de reclamaciones por reembolso de billete**

Las compañías aéreas Ryanair y Vueling acaparan más del 60% del total de reclamaciones por reembolso de billetes de vuelos cancelados con motivo de esta crisis sanitaria gestionadas estos días por los expertos de reclamador.es. Ambas aerolíneas superan cada una las 450 reclamaciones por devoluciones de vuelos cancelados.

# reclamador.es

El Grupo Iberia, donde se agrupa tanto Iberia, como Iberia Express y Air Nostrum, acumula más del 17% de las reclamaciones tramitadas por reclamador.es en relación a reembolso de billetes de vuelos cancelados por Covid-19.

## Sobre reclamador.es

reclamador.es es una plataforma legal online de defensa de consumidores 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). La plataforma 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.

Con 60.000 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. 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](mailto:comunicacion@reclamador.es)

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

633 120 224 / 635 87 35 74