

Informe Anual 2025 de actividad en Derechos de los Pasajeros



REGISTRO DE EDICIONES		
EDICIÓN	Fecha de APLICABILIDAD	MOTIVO DE LA EDICIÓN DEL DOCUMENTO
01	Desde publicación	Primera edición

REFERENCIAS	
CÓDIGO	TÍTULO
PAX-2024-MEM02	ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS PRESTADOS POR AESA, 2024
PAX-2024-MEM01	INFORME ANUAL 2023/2024 DE ACTIVIDAD EN DERECHOS DE LOS PASAJEROS
REGLAMENTO (CE) 261/2004	REGLAMENTO (CE) Nº 261/2004
REGLAMENTO (CE) 1107/2006	REGLAMENTO (CE) Nº 1107/2006

LISTADO DE ACRÓNIMOS	
ACRÓNIMO	DESCRIPCIÓN
AESA	AGENCIA ESTATAL DE SEGURIDAD AÉREA
Reg.	REGLAMENTO
ONE (NEB)	ORGANISMO NACIONAL DE EJECUCIÓN (NATIONAL ENFORCEMENT BODY)
UE	UNIÓN EUROPEA
PMR	PERSONA CON DISCAPACIDAD O MOVILIDAD REDUCIDA
RAL (ADR)	RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS (ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION).

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	5
2.	OBJETO Y ALCANCE	6
3.	DEFINICIONES	9
4.	ACTIVIDADES REALIZADAS POR AESA EN DERECHOS DE LOS PASAJEROS	10
4.1.	Servicio de asesoramiento a pasajeros	11
4.2.	Servicio de reclamaciones de pasajeros	12
4.3.	Prácticas empresariales que originan los litigios	20
4.4.	Duración media del procedimiento RAL durante el año 2025 (Ley 7/2017, art.38.1.e)	21
4.5.	Formación facilitada a las personas encargadas de resolver las reclamaciones RAL (Ley 7/2017, art.38.1.i).....	21
4.6.	Inspecciones de derechos de los pasajeros.....	22
4.7.	Sanciones de derechos de los pasajeros	23
5.	SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS (LEY 7/2017, ART.38.1.H).....	25
	APÉNDICE I: PASAJEROS RECLAMANTES (%) COMPETENCIA DE AESA EN 2025 POR COMPAÑÍA AÉREA.....	27
	APÉNDICE II: RECLAMACIONES TOTALES RECIBIDAS EN 2025 POR COMPAÑÍA AÉREA	33

1. INTRODUCCIÓN

Contribuir a la protección de los derechos de los pasajeros a través del control del cumplimiento de la normativa aplicable es uno de los objetivos estratégicos de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) y para ello, AESA actúa en dos frentes:

- por un lado, supervisando el grado de cumplimiento de la normativa de derechos de los pasajeros mediante la actividad de AESA en **inspecciones, sanciones y atención de reclamaciones**; y,
- por otro, **mejorando los canales de comunicación** con el ciudadano, su **información y satisfacción** en la protección de sus derechos como pasajeros aéreos.

Este “Informe anual 2025 de actividad en derechos de los pasajeros” se encuadra en el segundo objetivo contribuyendo a mejorar el conocimiento de los usuarios sobre sus derechos y las actividades que esta Agencia realiza en su defensa. Poner de manifiesto la labor que presta AESA en el campo de la protección al usuario **cumple también los objetivos** de la Ley 19/2013, de **transparencia**, acceso a la información pública y buen gobierno¹.

En 2023 se produjo un cambio en la forma de resolver las reclamaciones. Las que corresponden a vuelos desde 2 de junio de 2023 se tratan por la “vía de Resolución Alternativa de Litigios (RAL)” y las anteriores a esa fecha se tratan por la “vía informativa”. Las reclamaciones recibidas, según sea la fecha de incidencia del vuelo se resolverán por la vía correspondiente, conviviendo ambas hasta el 1º de junio de 2028, fecha límite de aceptación de reclamaciones a resolver por vía informativa.

En el presente informe anual se expone:

- el **ámbito de actuación** que enmarca la actividad de AESA en protección de derechos de los pasajeros y que ayudará a una mejor interpretación de los apartados del informe;
- el **resumen de las actividades realizadas por AESA** en esta materia, incluyendo los datos más relevantes del ejercicio 2025 con una evolución comparada de los últimos años;
- un resumen ejecutivo del estudio anual de **satisfacción de los usuarios** con los servicios prestados por AESA en la protección de sus derechos como pasajeros; y,
- apéndices conteniendo los datos de **reclamaciones por compañía** aérea.

En relación con los derechos de los pasajeros adicionalmente al presente informe anual, en documento aparte en la web de AESA (<https://www.seguridadaerea.gob.es/>), se puede consultar los estudios completos de **satisfacción de los usuarios** con los servicios prestados por AESA en años anteriores en derechos de los pasajeros.

¹ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12887>

2. OBJETO Y ALCANCE

La Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) ha sido designada como Organismo Nacional de Ejecución (*NEB* por sus siglas en inglés, *National Enforcement Body*) responsable en España de supervisar el cumplimiento de los Reglamentos de la Unión Europea en materia de protección de los usuarios del transporte aéreo:

- Reglamento (CE) nº 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de febrero de 2004 por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) nº 295/91 (en lo sucesivo Reg. 261); y,
- Reglamento (CE) nº 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo de 5 de julio de 2006 sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo (en lo sucesivo Reg. 1107).

En el Real Decreto 184/2008, de 8 de febrero, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) se establecen las competencias que ésta tiene atribuidas en relación con la protección de los usuarios del transporte aéreo al respecto de la vigilancia de los incumplimientos, potestad sancionadora y trámite de reclamaciones previstos en los mencionados Reglamentos.

AESA se encarga por tanto de realizar inspecciones a compañías aéreas y gestores aeroportuarios con el fin de supervisar y verificar el cumplimiento de estos, de acuerdo con lo recogido en los Reglamentos Europeos de protección de los derechos de los pasajeros, siendo la Directora de AESA la Autoridad Competente para imponer sanciones por las vulneraciones a los mismos en base a la Ley 21/2003, de 7 de julio, de Seguridad Aérea.

Asimismo, AESA ha sido el organismo designado ante el que todo pasajero puede reclamar por un supuesto incumplimiento de los Reglamentos de la Unión Europea en materia de protección de los usuarios del transporte aéreo. Hasta la aplicabilidad del procedimiento de resolución alternativa de litigios de los usuarios de transporte aéreo sobre los derechos reconocidos en el ámbito de la Unión Europea, AESA ha venido resolviendo en vía informativa estos mismos litigios.

Los propósitos de la actuación de AESA en el ámbito de las reclamaciones sobre los citados Reglamentos son los siguientes:

1. Asesorar e informar a los pasajeros del transporte aéreo de los derechos que les asisten, así como de los cauces disponibles para presentar sus reclamaciones; y,
2. Proteger e intermediar en las controversias que pudieran producirse entre los pasajeros y los operadores aéreos y, en su caso, con el gestor aeroportuario, en el ámbito de los Reglamentos arriba mencionados.

Para poder interpretar correctamente la información contenida en el presente informe debe considerarse lo siguiente:

- La Agencia Estatal de Seguridad Aérea recibe muchos tipos de reclamaciones, sin embargo, este informe se limita a las reclamaciones relativas a los Reg. 261 y Reg. 1107;
- Aún dentro del ámbito de los citados Reglamentos, AESA recibe reclamaciones que no están dentro de su competencia, al ser otro Estado Miembro de la Unión Europea (UE) el competente sobre las mismas. Para el cómputo de las ratios de reclamaciones por compañías aéreas (Apéndice I y II), se ha tenido en cuenta únicamente a los pasajeros sobre los que AESA es competente;
- Las reclamaciones antes de ser presentadas en AESA deben de ser efectuadas en primer lugar a la compañía aérea. Así, muchas de las controversias se resuelven sin intervención de AESA, bien porque son resueltas en primera instancia en la reclamación previa del pasajero a la compañía o bien porque ante las desavenencias con la compañía el pasajero recurre a otras vías de solución como la vía judicial o mecanismos extrajudiciales de resolución alternativa de litigios ajenos a AESA. Estas reclamaciones en las que AESA no interviene, no quedan recogidas en el presente informe; y,
- Determinadas reclamaciones por cancelaciones y retrasos provienen de situaciones que quedan fuera del control de la compañía aérea. Por ejemplo, las asociadas a meteorología o las regulaciones de tráfico del espacio aéreo. Estas circunstancias “extraordinarias”, pueden afectar más a unas compañías que a otras en función de los aeropuertos o del tipo de rutas en donde operan.

La legislación comunitaria sobre los derechos de los pasajeros, establecida en el Reg. 261, es aplicable a todos los vuelos que salgan de aeropuertos de la Unión Europea, además de Islandia, Noruega y Suiza, así como a aquellos vuelos que partan de un tercer país (país donde no aplica el Reg. 261) con destino a un aeropuerto de la Unión Europea con compañía aérea comunitaria.

En el reparto de reclamaciones entre Estados Miembros de la UE, AESA es responsable de tramitar las reclamaciones relativas al Reg. 261 de los vuelos que salgan de aeropuertos en territorio español, así como de los vuelos realizados por compañía aérea comunitaria que partan de un tercer país (donde no aplica el Reg. 261) con destino a cualquier aeropuerto situado en el territorio español.

Por su parte, las disposiciones del Reg. 1107 son aplicables a las personas con discapacidad o movilidad reducida que utilicen o pretendan utilizar vuelos comerciales de pasajeros que salgan, lleguen o transiten por aeropuertos situados en el territorio de la Unión Europea. Igualmente se aplicará la prohibición de denegar el embarque y la obligación de asistencia a los pasajeros con movilidad reducida que salgan de un aeropuerto situado en un tercer país con destino a un aeropuerto situado en un aeropuerto de la Unión Europea, si la compañía aérea es comunitaria.

3. DEFINICIONES

Las siguientes definiciones de conceptos utilizados a lo largo del informe, están basadas en las contenidas en el Reg. 261 y Reg. 1107:

“Retraso”: *un vuelo sufre un retraso si su hora de salida efectiva se ve diferida con respecto a la hora de salida prevista en más de dos horas o llega al destino final tres o más horas después de la hora de llegada prevista y ello sin que se haya cambiado previamente la programación del vuelo.*

“Cancelación”: *se refiere a la no realización del vuelo programado en su reserva, y en el que había reservado al menos una plaza. También la alteración anticipada en la programación de un vuelo estará sujeta a ser calificado como cancelación si la nueva programación adelanta la hora de salida en más de una hora o la aplaza en más de tres.*

“Denegación de embarque”: *negativa a transportar pasajeros en un vuelo, pese a haberse presentado al embarque en las condiciones establecidas (reserva confirmada y haberse presentado con la antelación requerida en facturación) salvo que haya motivos razonables para denegar su embarque, tales como razones de salud, seguridad o la presentación de documentos de viaje inadecuados.*

“Cambio de clase”: *se refiere a la acomodación del pasajero en una clase inferior a aquella por la que pagó el billete.*

“Persona con discapacidad” o “persona con movilidad reducida (PMR)”: *toda persona cuya movilidad para utilizar el transporte se halle reducida por motivos de discapacidad física (sensorial o locomotriz, permanente o temporal), discapacidad o deficiencia intelectual, o cualquier otra causa de discapacidad, o por la edad, y cuya situación requiera una atención adecuada y la adaptación a sus necesidades particulares del servicio puesto a disposición de los demás pasajeros;*

4. ACTIVIDADES REALIZADAS POR AESA EN DERECHOS DE LOS PASAJEROS

En materia de derechos de los pasajeros aéreos, la Agencia Estatal de Seguridad Aérea en su calidad de organismo nacional designado para la ejecución de los Reg. 261 y Reg. 1107 realiza sobre estos reglamentos europeos las funciones de:

- Asesoramiento a los pasajeros y entidades que lo soliciten;
- Resolución de las reclamaciones de pasajeros sobre compañías aéreas y gestores aeroportuarios por derechos no satisfechos;
- Inspección sobre compañías aéreas y gestores aeroportuarios para supervisar la aplicación de dichos reglamentos; y
- Sanción a compañías aéreas y gestores aeroportuarios por los incumplimientos relacionados con estos reglamentos.



Imagen 3. Actividades de AESA en derechos de los pasajeros

4.1. Servicio de asesoramiento a pasajeros

AESA pone a disposición de los pasajeros un servicio de ayuda directa consistente en el asesoramiento gratuito sobre sus incidentes en el transporte aéreo y para el seguimiento de sus reclamaciones. Este servicio está disponible a través de las vías publicadas en la web www.seguridadaerea.gob.es.

El alto volumen de reclamaciones recibidas en 2024 y 2025 requirió la dedicación de todos los recursos a la resolución de reclamaciones. Por ello, desde junio 2024 se redujo el equipo dedicado a la atención telefónica reforzando la atención de todas las consultas por el resto de las vías. En ese sentido, se ha diseñado el formulario en la web para atender a las preguntas telefónicas más habituales que son las relativas al estado del expediente. Por otro lado, el desarrollo de una atención a través del formulario en la web ha permitido en 2025 resolver de forma más ágil un mayor volumen de consultas y obtener una valoración de los usuarios alta (3,8/5).

AÑO	Teléfono	Mail	Twitter	Formulario web	Total
2018	17.101	18.395	-	-	35.496
2019	19.511	9.714	-	-	29.225
2020	36.149	14.142	1.989	-	52.280
2021	18.869	10.360	242	-	29.471
2022	18.285	11.494	63	-	29.842
2023	28.303	13.263	172	-	41.566
2024	5.502	10.270	60	-	15.772
2025	-	9.301	55	12.172	21.473

Tabla 1. Solicitudes de información atendidas (2018-2025)

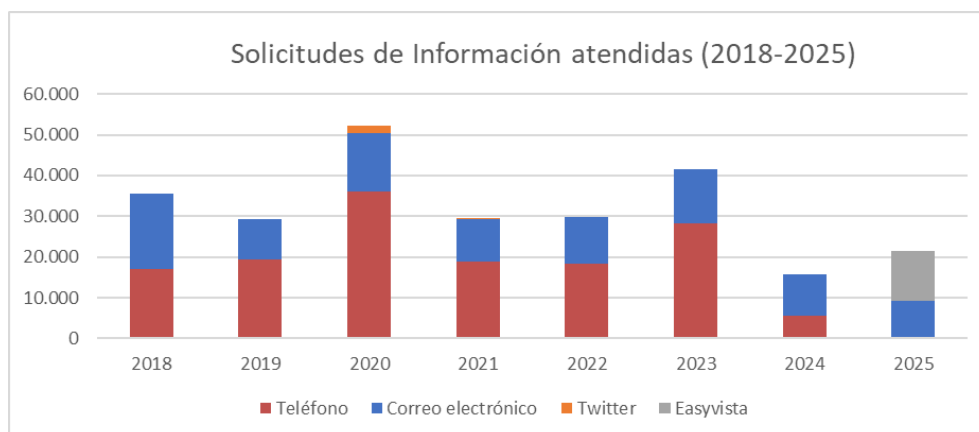


Imagen 4. Solicitudes de información atendidas (2018-2025)

4.2. Servicio de reclamaciones de pasajeros

El Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana (MITMA) ha acreditado a AESA como entidad de resolución alternativa de litigios en el ámbito del transporte aéreo mediante la Orden TMA/469/2023 de 17 de abril. Con anterioridad, se había regulado el procedimiento de resolución alternativa de litigios de los usuarios de transporte aéreo (Orden TMA/201/2022 de 14 de marzo) el cual aplica a los incidentes ocurridos a partir del día 2 de junio de 2023 incluido. De esta forma, desde 2023 se aplican dos procedimientos, según la fecha del vuelo en el que se produjo el incidente objeto de la reclamación, que se describen posteriormente.

Cualquier pasajero que se haya visto afectado por una cancelación, denegación de embarque, retraso o cambio de clase, o en el caso de las personas con discapacidad o movilidad reducida con incidentes en relación con el acceso al transporte aéreo, primero debe presentar reclamación ante la compañía, o en su caso, el gestor aeroportuario. Si la compañía aérea, o el gestor aeroportuario, no le contesta pasado un mes, o le contesta, pero considera que sus derechos no han sido satisfechos, entonces puede interponer gratuitamente una reclamación ante AESA por los medios previstos legalmente, referidos en su página web: [Derechos de los pasajeros | AESA-Agencia Estatal de Seguridad Aérea - MTMS](#).

- Para reclamaciones de vuelos hasta el 01/06/2023 incluido:

La resolución se realiza en vía informativa. La reclamación que presenta el pasajero ante AESA es analizada acorde al ámbito de aplicación de los Reg. 261 o del Reg. 1107, según el caso. Esta reclamación se pone en conocimiento de la compañía aérea o gestor aeroportuario, según corresponda, a fin de que aporte información sobre los hechos. Con todo ello, y recabando información adicional necesaria, se realiza un análisis detallado que permite a AESA emitir el informe correspondiente.

El informe se envía a las partes, no siendo vinculante para la compañía aérea. En el caso de tratarse de un informe positivo para el pasajero, adicionalmente se le informa sobre sus derechos e instrumentos disponibles para que éstos sean restituidos. Si la compañía aérea no cumpliera con lo establecido en el informe de AESA, la única opción para el pasajero es continuar por la vía judicial, en la que el informe positivo de AESA le será de gran utilidad.

- Para reclamaciones de vuelos desde el 02/06/2023, incluido:

Las reclamaciones sobre incidencias en vuelos a partir del 02/06/2023 se resuelven mediante el procedimiento de resolución alternativa de litigios. Este procedimiento finaliza con una decisión emitida por AESA, la cual es vinculante para la compañía aérea, a diferencia del procedimiento anterior.

Este es un procedimiento garantista y transparente para las partes. Por ello tiene más fases que el anterior y se aplica tanto a reclamaciones relativas a derechos cubiertos por el Reg 261 como por el Reg 1107.

La reclamación que presenta el pasajero ante AESA, se traslada a la compañía aérea o gestor aeroportuario, según el caso, y ambos tienen obligación de facilitar información sobre los hechos. Esto a su vez se traslada al pasajero, dándole la oportunidad de aportar información adicional.

AESA realiza el análisis de toda la información enviada por las partes, y emite una decisión. La decisión se envía al reclamante y a la compañía aérea/gestor aeroportuario, dentro del plazo de 90 a 180 días desde la recepción completa de la reclamación, destacando cuáles son los derechos que asisten al pasajero.

El resultado de la decisión solo es vinculante para las compañías aéreas quienes disponen de 1 mes para cumplir con la decisión. Si pasado este plazo, la compañía no satisface los derechos reconocidos al reclamante, éste podrá solicitar su ejecución ante el juzgado competente. Del mismo modo, si el reclamante no está satisfecho con la decisión emitida por AESA podrá acudir a los tribunales para ejercer sus derechos.

Por otro lado, hay una parte de las reclamaciones recibidas en AESA que, aun estando relacionadas con derechos de los pasajeros aéreos, quedan fuera del ámbito del Reg. 261 o del Reg. 1107. En estos casos, se asesora preliminarmente al pasajero sobre sus derechos y sobre cuáles son las autoridades competentes donde el pasajero puede presentar su reclamación.

Otro grupo importante de reclamaciones recibidas son aquellas que aun siendo del ámbito de los reglamentos corresponden a autoridades de otro Estado miembro de la UE. AESA envía la reclamación a la autoridad designada en el Estado miembro para la resolución e informa al pasajero de ello.

A continuación, se detallan las reclamaciones totales recibidas en AESA sobre el Reg. 261 y el Reg. 1107, independientemente de si finalmente es AESA quien es competente en su tramitación o no.

En el APÉNDICE I se pueden consultar las reclamaciones recibidas en 2025 desglosadas por compañía aérea.

➤ **RECLAMACIONES RECIBIDAS EN AESA SOBRE Reg. 261 Y Reg. 1107**

Desde 2023 la resolución de las reclamaciones, acorde a la fecha de vuelo, se realiza según el procedimiento que le corresponda (vía informativa o resolución alternativa de litigios). De ahí que en lo sucesivo se muestre la información con ese criterio.

AÑO	Nº TOTAL DE PASAJEROS EN ESPAÑA*	Nº DE RECLAMACIONES VUELOS HASTA EL 01/06/2023	Nº DE RECLAMACIONES VUELOS DESDE EL 02/06/2023**	Nº TOTAL DE RECLAMACIONES***
2025	321.587.316	739	21.797	22.536

Tabla 2. Reclamaciones registradas en AESA

* Número total de pasajeros embarcados y desembarcados de los aeropuertos españoles (llegadas y salidas) según las Estadísticas de Tráfico Aéreo de AENA incluyendo los pasajeros en tránsito (<https://www.aena.es/es/estadisticas/inicio.html>).

**Número de litigios recibidos (Ley 7/2017, art.38.1.a)

***Reclamaciones recibidas en AESA relativas al Reg. 261 y Reg. 1107 incluyendo las recibidas en AESA que son competencia de otros países de la Unión Europea.

➤ **RECLAMACIONES RECIBIDAS (Reg. 261 Y Reg. 1107) SEGÚN TIPIFICACIÓN Y PROCEDIMIENTO DE RESOLUCION**

AÑO	RETRASOS	CANCELACIONES	DENEGACIONES DE EMBARQUE	CAMBIO DE CLASE	PMR	COMPETENCIA OTRAS AUTORIDADES	No Reg 261 No Reg 1107 RAL	OTRAS*	TOTAL
2025	131	165	25	0	0	89	22	233	739

Tabla 3. Reclamaciones para vuelos hasta el 01/06/2023 (vía informativa) según tipificación

*Reclamaciones en las que el pasajero no aporta la información necesaria para su trámite.

AÑO	RETRASOS	CANCELACIONES	DENEGACIONES DE EMBARQUE	CAMBIO DE CLASE	PMR	No Reg 261 No Reg 1107	TOTAL*
2025	11.843	8.136	1.346	251	28	193	21.797

Tabla 4. Reclamaciones para vuelos desde el 02/06/2023 (RAL) según tipificación

*Total de litigios recibidos con indicación de sus causas y el sector económico al que pertenecen (Ley 7/2017, art.38.1.a).

➤ **NÚMERO DE RECLAMACIONES RESUELTAS CON INADMISIÓN A TRÁMITE Y SUS CAUSAS (Ley 7/2017, art.38.1.c)**

Las reclamaciones de incidencias en vuelos desde el 2 de junio de 2023, incluido, que han sido inadmitidas, se presentan en la siguiente tabla con el desglose de las causas que generaron la inadmisión y el porcentaje de éstas con respecto al total de admisiones del año (Ley 7/2017, art. 38.1.c).

Las causas son las siguientes:

“Desistimiento por no subsanación”. Cuando un reclamante presenta la reclamación sin aportar la documentación “obligatoria”, se le solicita que la aporte. Si no lo hace en el plazo establecido, no se puede continuar y resulta en un desistimiento por no subsanación

“Inadmisión por traslado a NEB” (Ley 7/2017, art.38.1.g). Cuando un reclamante presenta la reclamación correspondiente a un vuelo que es competencia de una autoridad de otro Estado Miembro (NEB). En ese caso se le envía a la autoridad competente y se le informa al reclamante que se inadmite en AESA para que la resuelva el país competente.

“Inadmisión general” (Ley 7/2017, art 38.1.d). Cuando un reclamante presenta la reclamación en relación con una cuestión que no está recogida en los reglamentos de derechos de pasajeros. En esos casos se resuelve con una decisión de inadmisión.

“Inadmisión por causa sobrevenida”. Cuando la reclamación está en proceso de resolución y sin que se haya emitido la decisión, se recibe información de que los mismos hechos han sido reclamados por la vía judicial. En ese momento, AESA deja de ser competente y cierra la reclamación con una decisión de “inadmisión por causa sobrevenida”

“Renuncia por acuerdo”. Durante el proceso de resolución de la reclamación si las partes se ponen de acuerdo, y así lo comunican a AESA, entonces AESA cierra la reclamación con una decisión de “renuncia por acuerdo”.

AÑO	TIPO DE INADMISION*					TOTAL INADMISIONES (*)
	DESISTIMIENTO POR NO SUBSANACION	INADMISION CON TRASLADO A NEB	INADMISIÓN GENERAL	INADMISION POR CAUSA SOBREVENIDA	RENUNCIA POR ACUERDO	
2025	3.213 (14,74%)	2.924 (13,41%)	2.878 (13,20%)	117 (0,54%)	144 (0,66%)	9.276 (42,56%)

Tabla 5. Reclamaciones inadmitidas a trámite en 2025 (vuelos desde el 02/06/2023 (RAL))

(*) Dato en términos absolutos y relativos respecto del volumen total de reclamaciones RAL recibidas: 21.797

➤ **NÚMERO DE RECLAMACIONES POR AÑO Y PASAJEROS**

AÑO	Nº TOTAL DE PASAJEROS EN ESPAÑA*	Nº TOTAL DE RECLAMACIONES REGISTRADAS POR AÑO**
2018	263.753.406	33.707
2019	275.237.801	34.386
2020	76.064.322	54.273
2021	119.959.671	20.145
2022	243.681.775	29.887
2023	283.195.399	32.120
2024	309.344.423	20.702
2025	321.587.316	22.536

Tabla 6. Reclamaciones registradas en AESA en el período 2018-2025

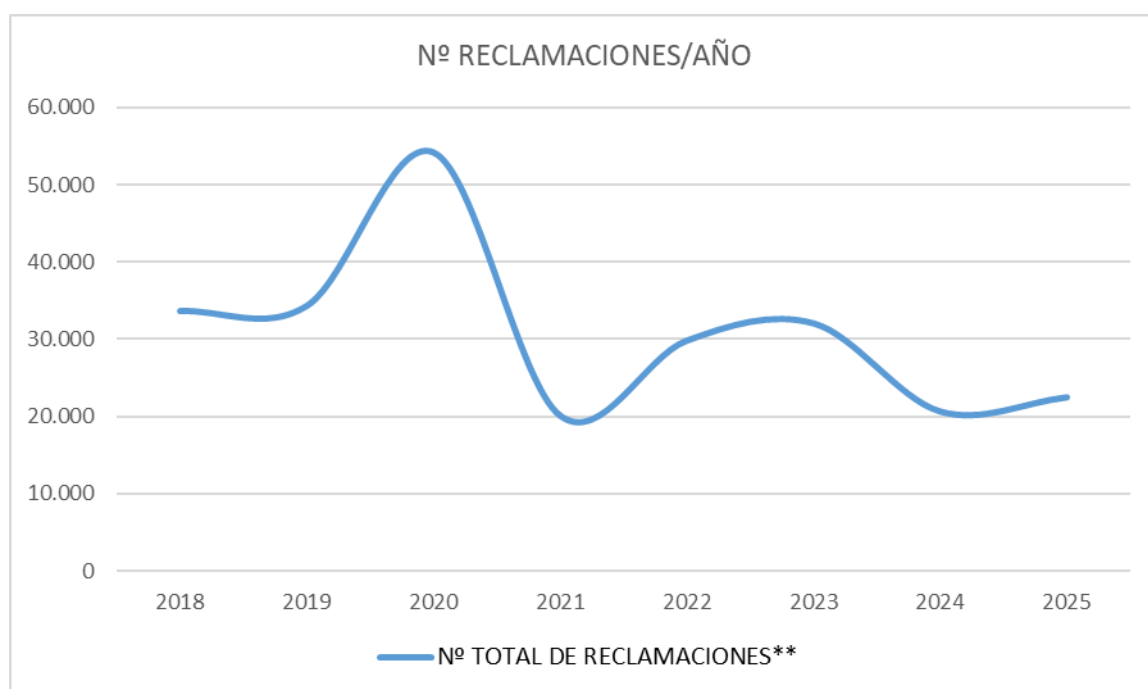


Imagen 5. Reclamaciones registradas en AESA por año en el período 2018-2025

* Número total de pasajeros embarcados y desembarcados de los aeropuertos españoles en el ejercicio (llegadas y salidas) según las Estadísticas de Tráfico Aéreo de AENA incluyendo los pasajeros en tránsito (<https://www.aena.es/es/estadisticas/inicio.html>).

**Reclamaciones recibidas en AESA en el ejercicio (Reg. 261 y Reg. 1107) incluyendo las que son competencia de otra NEB

➤ RECLAMACIONES SEGÚN TIPIFICACIÓN POR AÑO Y PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN

AÑO	RETRASOS	CANCELACIONES	DENEGACIONES DE EMBARQUE	CAMBIO DE CLASE	PMR*	COMPETENCIA OTRAS AUTORIDADES	No Reg 261 No Reg 1107 RAL	OTRAS**	TOTAL
2018	12.344	11.085	863	28	25	5.962	-	3.400	33.707
2019	13.897	10.146	926	20	28	4.945	-	4.424	34.386
2020	4.845	28.655	531	7	11	5.897	-	14.327	54.273
2021	1.968	9.432	521	4	3	2.063	-	6.154	20.145
2022	7.849	9.917	1.272	65	18	4.808	-	5.958	29.887
2023	6.347	5.677	794	28	8	3.736	2.185	5.223	23.998
2024	431	437	78	4	2	280	92	802	2.126
2025	131	165	25	0	0	89	96	233	739

Tabla 7. Histórico de reclamaciones para vuelos hasta el 01/06/2023 (vía informativa) según tipificación (2018-2025)

* Reclamaciones sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo (Reg. 1107/PMRs).

**Reclamaciones en las que el pasajero no aporta la información necesaria para su trámite.

AÑO	RETRASOS	CANCELACIONES	DENEGACION DE EMBARQUE	CAMBIO DE CLASE	PMRs	OTRAS *	TOTAL**
2023	4.144	3.327	443	55	-	153	8.122
2024	10.036	6.836	1.116	156	27	405	18.576
2025	11.843	8.136	1.346	251	28	193	21.797

Tabla 8. Histórico de reclamaciones para vuelos desde el 02/06/2023 (RAL) según tipificación.

*Reclamaciones donde el pasajero ha seleccionado otro motivo para interponer la reclamación distintos al ámbito de los Reg. 261 y Reg. 1107.

**Se incluyen el número de litigios recibidos con indicación de sus causas y el sector económico al que pertenecen (Ley 7/2017, art.38.1.a).

➤ RATIO DE RECLAMACIONES POR PASAJERO COMPETENCIA DE AESA POR AÑO

De todas las reclamaciones recibidas en AESA, a continuación, se obtiene la ratio por pasajero de los últimos años; dividiendo las reclamaciones que tramitó AESA por ser de su competencia entre los pasajeros que podían haber presentado una reclamación ante AESA por haber volado en ese mismo ejercicio.

Después del alto impacto que supuso la crisis por la pandemia del COVID-19 en los derechos de los pasajeros en 2020, la ratio en el año 2023 para reclamaciones de vuelos hasta el 01/06/2023 ha mejorado respecto de los valores habituales. Los datos correspondientes de reclamaciones de vuelos operados desde el 2 de junio de 2023 se comenzaron a tramitar por la vía RAL.

En 2024 el efecto del tráfico en los aeropuertos españoles superior a la situación previa a la pandemia junto con un menor número de reclamaciones resulta en una ratio inferior a la de años anteriores.

AÑO	Nº PASAJEROS COMPETENCIA AESA *	Nº RECLAMACIONES COMPETENCIA AESA **	RECLAMACIONES RECIBIDAS POR CADA 100.000 PASAJEROS
2019	144.035.983	25.017	17,4
2020	39.885.797	33.422	83,8
2021	63.981.656	11.637	18,2
2022	134.306.056	18.920	14,1

Tabla 9. Pasajeros y reclamaciones competencia de AESA (Vía informativa) (2019-2022)

*Número total de pasajeros aéreos transportados en España en el año para los que AESA es competente (pasajeros en vuelos con origen en aeropuertos españoles y pasajeros con llegada a aeropuertos españoles procedentes de un tercer país y que vuelan con compañía aérea comunitaria). Los pasajeros con vuelos que tienen origen y destino en España se han contabilizado una sola vez. Este dato se ha obtenido de la página web de Estadísticas de Tráfico Aéreo de AENA. Se han contabilizado los pasajeros de todas las compañías que tienen vuelos competencia de AESA y que transportan más de 1.000 pasajeros (Fuente: Estadísticas de Tráfico Aéreo de AENA; <https://www.aena.es/es/estadisticas/inicio.html>)

**Reclamaciones competencia de AESA registradas en el año. No se han incluido ni las que son competencia de otras autoridades, ni las que no son relativas al Reg. 261 y Reg. 1107, ni las inadmitidas. Por otro lado, se computan las recibidas de compañías que han transportado más de 1.000 pasajeros.

La información a partir del año 2023 se presenta por pasajeros y atendiendo al procedimiento de resolución (vía informativa y RAL) según la fecha del vuelo de la reclamación puesto que requiere un enfoque diferente. En ese sentido, se introduce la ratio de pasajeros reclamantes del año respecto de los pasajeros competencia de AESA. A continuación, se dan datos anuales totales donde se aprecia que en 2025 esta ratio se ha reducido respecto a 2024.

En el APÉNDICE I: PASAJEROS RECLAMANTES (%) COMPETENCIA DE AESA EN 2025 POR COMPAÑÍA AÉREA” se ofrecen datos detallados de las ratios de pasajeros reclamantes desglosados por compañía aérea.

AÑO	Nº PASAJEROS COMPETENCIA AESA*	PASAJEROS RECLAMANTES VÍA INFORMATIVA**	PASAJEROS RECLAMANTES RAL**	TOTAL PASAJEROS RECLAMANTES *	PASAJEROS RECLAMANTES POR CADA 100.000 PASAJEROS
2023	156.043.068	25.020	7.080	32.100	20,6
2024	193.622.835	1.807	22.156	23.963	12,4
2025	202.738.006	1.304	16.785	18.089	8,9

Tabla 10. Pasajeros y reclamaciones competencia de AESA (Vía informativa y RAL) (2023-2025)

*Número total de pasajeros aéreos transportados en España en el año para los que AESA es competente (pasajeros en vuelos con origen en aeropuertos españoles y pasajeros con llegada a aeropuertos españoles procedentes de un tercer país y que vuelan con compañía aérea comunitaria). Los pasajeros con vuelos que tienen origen y destino en España se han contabilizado una sola vez. Este dato se ha obtenido de la página web de Estadísticas de Tráfico Aéreo de AENA. Se han contabilizado los pasajeros de todas las compañías que tienen vuelos competencia de AESA y que transportan más de 1.000 pasajeros (Fuente: Estadísticas de Tráfico Aéreo de AENA; <https://www.aena.es/es/estadisticas/inicio.html>)

**Reclamaciones competencia de AESA registradas en el año. No se han contabilizado las que son competencia de otras autoridades, las no relativas al Reg. 261 y Reg. 1107, ni las anuladas o devueltas por falta de información. Únicamente se computan las recibidas de compañías que han transportado más de 1.000 pasajeros.

➤ RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES POR AÑO

Cualquier pasajero que se haya visto afectado por una cancelación, denegación de embarque, retraso o cambio de clase, así como por incidentes en relación con el acceso al transporte aéreo por personas con movilidad reducida; una vez que ha reclamado ante la compañía y en el caso de que considere que sus derechos no han sido satisfechos puede dirigir su reclamación a AESA para su resolución. Prácticamente, en 2 de cada 3 reclamaciones resueltas por AESA en 2024, las compañías atendieron las peticiones de los pasajeros bien durante el proceso de resolución por AESA o al final del mismo².

Se debe de tener en cuenta que muchas de las controversias surgidas entre pasajeros y compañías aéreas se resuelven sin la intervención de AESA, bien porque la compañía satisface la reclamación

² AESA, 2024, “Estudio de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados por AESA, 2024. Derechos de los Pasajeros”, (<https://www.seguridadaerea.gob.es/>)

que le presenta el pasajero en un primer momento, o bien porque el pasajero decide no reclamar ni acudir a AESA.

AÑO	RECLAMACIONES RESUELTAS*
2019	41.199
2020	46.446
2021	46.002
2022	24.427
2023	18.175**
2024	32.572**
2025	28.937**

Tabla 11. Reclamaciones resueltas por AESA (2019-2025)

*Se contabilizan todas las reclamaciones resueltas en el ejercicio indicado, con independencia del año de registro, incluyendo las que finalizan mediante informe, las enviadas a otras NEBs, las requeridas para subsanación y las que se cierran antes del informe final a petición del pasajero.

**Para el año 2023 en adelante se incluyen además de las reclamaciones de vía informativa teniendo en cuenta *, las resueltas por RAL con decisión 261 y las inadmitidas a trámite de acuerdo con la tabla 5

En 2025, del total de reclamaciones resueltas en las que se finalizó con decisión de AESA,

- el 61,9% se resolvió a favor del pasajero. Esto significa que en la decisión se establecía que la compañía debía abonar algún pago al pasajero y
- el 38,1 % se resolvió sin obligaciones de pago hacia la compañía, ya fuera porque no procedía o porque dichas obligaciones habían sido satisfechas en el transcurso del expediente.

4.3. Prácticas empresariales que originan los litigios

De acuerdo con la Ley 7/2017 artículo 38.1.b), se debe proporcionar información sobre las prácticas empresariales reiteradas que hayan originado los litigios tratados, así como los problemas sistemáticos o significativos que sean recurrentes e incidan en la conflictividad entre consumidores y empresarios.

En base a la información de este informe, las cancelaciones y los retrasos de los vuelos son las causas fundamentales de litigio. Por otro lado, los pasajeros cuando relatan la incidencia en la reclamación aluden a dos puntos principalmente: la compañía no les ha proporcionado información sobre sus derechos y tampoco cómo presentar una reclamación ante la compañía (Reg. 261, art 14).

4.4. Duración media del procedimiento RAL durante el año 2025 (Ley 7/2017, art.38.1.e)

Como se refería en el apartado 4.2, el procedimiento RAL tiene más fases que el correspondiente a vía informativa y el tiempo de resolución por tanto es mayor. No obstante, los plazos están contemplados en la Orden TMA/201/2022, de 14 de marzo. En concreto, en el art. 17.2 se establecen los plazos para finalizar el procedimiento RAL “... *el plazo para adoptar la decisión motivada, y su notificación, es de noventa días naturales contados desde la fecha en que se comunicó la recepción de la reclamación...*” (momento en el que ya se dispone de toda la documentación necesaria para iniciar el análisis y se comunica al pasajero); y continúa el art. 17.2 tratando la ampliación de plazos diciendo que “... *Se podrá prorrogar dicho plazo por el tiempo imprescindible para resolver cuando concurra especial complejidad en la controversia. Dicha prórroga, que deberá acordarse motivadamente y deberá comunicarse a las partes, no podrá ser superior al plazo de noventa días naturales previsto para la resolución.*”

En 2023, la implantación de esta nueva forma de resolver ha requerido un proceso de aprendizaje para todos los intervinientes en el proceso, por lo que los plazos inicialmente establecidos de noventa días se ampliaron a 180 días, y así se comunicó en todos los expedientes. El volumen de reclamaciones recibidas aumenta de año en año, por lo que este plazo ampliado se mantiene.

Las reclamaciones recibidas pasan por una primera fase en la que se verifica que contienen la información obligatoria que el pasajero debe aportar. De estar todo lo necesario, la reclamación se admite a trámite y se inicia el procedimiento RAL. Este procedimiento, con todas sus fases, finaliza con la decisión y su notificación a las partes.

Teniendo en cuenta lo anterior y el alto volumen de reclamaciones resueltas en 2025, el tiempo promedio de tramitación es el siguiente

- 156 días naturales para las reclamaciones resueltas con decisiones en las que se realiza valoración económica de los derechos (según Reg 261), y con independencia de si es a favor del pasajero o compañía aérea. Este plazo se calcula desde la fecha de admisión de la reclamación hasta la emisión de la decisión.
- 168 días naturales para las reclamaciones que resultan con algún tipo de inadmisión (renuncias, traslados a otras NEB, desistimientos, etc.). En estos casos, la fase preliminar de verificación de documentación y subsanación se prolonga en el tiempo, debido a una casuística muy variada, por lo que el inicio del procedimiento de resolución alternativa de litigio se ve penalizado.

4.5. Formación facilitada a las personas encargadas de resolver las reclamaciones RAL (Ley 7/2017, art.38.1.i)

Las personas encargadas antes de participar en la tramitación de resolución alternativa de litigios cumplirán con lo indicado en el procedimiento interno de AESA “DGSPV: perfiles de cualificación. Requisitos” que en su Anexo 4 dispone la formación académica, experiencia y perfiles con la finalidad de obtener los conocimientos y competencias necesarios.

El contenido y duración de los cursos es definido anualmente en el Plan de Formación Anual de AESA.

Con los requisitos de formación definidos en dicho procedimiento se garantiza que todo el personal posee los conocimientos y competencias necesarios en el ámbito de la resolución alternativa de litigios, así como un conocimiento general del derecho aplicable a la protección de los derechos de los usuarios del transporte aéreo.

La formación competencial que han recibido es la siguiente

Cursos obligatorios	Cursos recomendados
<ul style="list-style-type: none">- Curso básico de derechos de los pasajeros- Resolución y gestión de reclamaciones en el ámbito de derechos de los pasajeros- Curso de refresco de derechos de los pasajeros	<ul style="list-style-type: none">- Procedimiento Administrativo- Protección de Datos Personales- Inglés B2- Seguridad de la Información

4.6. Inspecciones de derechos de los pasajeros

AESA es el organismo responsable de la vigilancia en la aplicación de los siguientes Reglamentos de la Unión Europea en materia de protección de los usuarios del transporte aéreo:

- Reglamento (CE) nº 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de febrero de 2004 por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) nº 295/91 (Reg. 261);
- Reglamento (CE) nº 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo de 5 de julio de 2006 sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo (Reg. 1107);

En virtud de sus atribuciones, AESA mediante sus planes de inspección monitoriza el respeto a los derechos de los pasajeros.

El alto volumen de reclamaciones recibidas en 2024 y 2025 ha requerido la dedicación de todos los recursos a la resolución. Por ello en 2025 AESA solo realizó 4 inspecciones “de oficio” ante situaciones como el cese de operaciones de compañías aéreas españolas a Venezuela u otros similares.

AÑO	Nº INSPECCIONES TOTALES (1) = (2) + (3)	Nº INSPECCIONES A AEROPUERTOS (2)	Nº INSPECCIONES A COMPAÑÍAS AÉREAS (3)	Nº VUELOS INSPECCIONADOS	Ratio vuelos inspeccionados respecto a reclamaciones recibidas**
2018	251	8	243	243	0,007
2019	250	9	241	241	0,007
2020*	146	10	136	553	0,010
2021	153	11	142	167	0,008
2022	73	10	63	401	0,013
2023	28	4	24	103	0,0035
2024	1	1	0	0	0
2025	4	0	4	0	0

Tabla 12. Número de inspecciones por tipo de entidad y vuelos inspeccionados (2018-2025)

*A partir del año 2020 las inspecciones incluyen múltiples vuelos.

**Ratio considerando las reclamaciones de la Tabla 6.

4.7. Sanciones de derechos de los pasajeros

Cuando en las inspecciones realizadas se pone en evidencia alguna infracción o bien mediante el estudio de las reclamaciones recibidas se aprecian indicios de posibles patrones de infracción, AESA inicia un expediente sancionador por incumplimiento de estos reglamentos. El expediente sancionador tiene un desarrollo que finaliza con una sanción efectiva en otro momento temporal, habitualmente diferente al año de inicio. En este apartado se reflejan los datos en el momento del inicio del expediente.

El cambio de resolución de reclamaciones (procedimiento RAL) se ha desarrollado durante un periodo de transición. En este período, AESA se ha centrado en resolver reclamaciones a la par que a apoyar y asesorar a las compañías aéreas en la adaptación al nuevo escenario. La actuación de AESA con las compañías se ha focalizado en establecer criterios claros sobre actuaciones que serían infracciones y las sanciones asociadas. En ese sentido, desde 2023 se han mantenido más contactos, de carácter consultivo y de asesoramiento, con las compañías y se han reducido las inspecciones. En consecuencia, ha disminuido el número de expedientes sancionadores y en 2025 no se ha tramitado ninguno.

Los datos de cuantía económica en la apertura de expedientes sancionadores para el período 2018-2025 son los siguientes:

AÑO	CUANTÍA (€)*
2018	5.927.700
2019	15.965.900
2020	4.203.900
2021	8.935.700
2022	2.304.300
2023	722.900
2024	438.700
2025	-

Tabla 13. Cuantía de las sanciones propuestas en el período 2018-2025

*Importes de las sanciones propuestas en el ejercicio por incumplimientos del Reg. 261 y Reg. 1107.

5. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS (Ley 7/2017, art.38.1.h)

De acuerdo con la Ley 7/2017, art. 38.1.h, se debe de incluir, una evaluación de la eficacia del procedimiento ofrecido por la entidad acreditada con indicación de las actuaciones que permitirían mejorar sus resultados, por lo tanto, junto con el presente “Informe Anual 2025 de actividad en Derechos de los Pasajeros” se publica como documento independiente el estudio completo de “Satisfacción de los usuarios con los servicios prestados por AESA en 2024 en derechos de los pasajeros” que puede ser consultado en la web de AESA (<https://www.seguridadaerea.gob.es/>).

El método empleado para la realización de este estudio de satisfacción consistió en la realización de una **encuesta cuantitativa con representatividad estadística** a una muestra de 1.782 casos. Este tamaño muestral, para el conjunto de reclamaciones realizadas en el año 2024, aporta un **margen de error estadístico del $\pm 2,22\%$** , con una $p=q=0,5$ y un **nivel de confianza del 95,5%** (NC>95%).

Se muestran a continuación los principales resultados del estudio.

En primer lugar, y respecto a la **vía de conocimiento de AESA** como organismo para la defensa de los derechos de los pasajeros, el medio **online** (Internet, blogs, redes sociales...) es la vía a través de la cual un mayor porcentaje de usuarios recurren a la Agencia (31,3%), por delante de los que ya **sabían de la existencia de AESA** con anterioridad (el 25,8%) y de los que lo conocieron por un **contacto privado** (familiares, amigos o compañeros de viaje) que representan el 23%.

Prácticamente, **la totalidad de los usuarios que participaron en la encuesta (98,7%) utilizan el medio online** para contactar con AESA, bien en el primer contacto para presentar la reclamación (95,5% de los usuarios accedieron a AESA por esta vía), o bien en contactos sucesivos (87,7%). Del resto de medios, apenas destaca el 9 % que llegó a utilizar el teléfono.

Por otra parte, existe una cierta polarización de los usuarios respecto a su valoración de la Agencia:

- Porcentajes significativos de usuarios **valoran del modo más positivo** (valores de 9 a 10 en una escala de 1 a 10) los siguientes aspectos de calidad: **claridad para dar de alta la reclamación de AESA** (31,5%), el **uso de la plataforma** para reclamar y consultar el estado de la reclamación (27,1%), la **claridad de la resolución de AESA** (36,0%) y la **atención prestada por el personal de AESA** (31,2%).
- Aunque también son significativos los porcentajes de usuarios que aportan las **valoraciones más negativas** (valores 0 y 1 de la escala) a AESA en los siguientes conceptos: la **agilidad del proceso de reclamación** (36,4%), la información sobre el estado de reclamación (27,3%) y, en menor medida, la **sencillez del proceso de reclamación en general** (23,1%) y la **atención prestada por el personal de AESA** (24,3%).

En cuanto a la valoración de **la resolución de AESA**, un porcentaje mayoritario de usuarios muestran un **alto grado de acuerdo**: el 42,5% se posiciona en el valor 10, de total acuerdo, el más alto de la escala. Además, otro 8,6% se posiciona en el valor 9, lo que supone que más de la mitad de los usuarios (el 51,1%) muestra un muy alto grado de acuerdo con la resolución de AESA. Aunque también es alto el porcentaje de los que muestran un total desacuerdo (28,0%) y otro 2,4% se posiciona en el valor 1, este grupo es claramente menor (un 20,7% menos) del que establece un muy alto grado de acuerdo.

Por último, y en cuanto a la valoración del servicio prestado por AESA en defensa de los derechos de los pasajeros, se obtienen los siguientes resultados:

- A partir de su experiencia, los usuarios perciben de modo mayoritario que **AESA protege los derechos de los pasajeros**, con un 45,4% que se posiciona en los valores 9 y 10 de la escala, aunque un 26,4% se sitúa en los valores 1 a 2, con una percepción contraria.
- Algo más de **la mitad de los usuarios (50,6%) recomendarían a otra persona con el mismo problema acudir a AESA para defender sus derechos**, obteniendo la Agencia un índice NPS (valor entre -100 y + 100) positivo de 11,2 puntos positivos. Este indicador es más favorable entre los usuarios que reclamaron por vía ADR (15,6 puntos positivos), que los que lo hicieron por vía informativa (3,0 puntos positivos).
- Más de la tercera parte de los usuarios (**el 35,7%**) **valora de modo muy positivo (posiciones 9 y 10 de la escala) la gestión global de la reclamación por parte de AESA**; más aún entre los usuarios cuyas reclamaciones se resuelven por la vía ADR (37,1%), que los de la vía informativa (33,2%). Por el contrario, poco más de una cuarta parte (el 27,1%) aporta las valoraciones más bajas de la escala (valores 1 y 2), con una distribución similar entre los que reclamaron por vía informativa (28,0%) y por vía ADR (26,6%).

APÉNDICE I: PASAJEROS RECLAMANTES (%) COMPETENCIA DE AESA EN 2025 POR COMPAÑÍA AÉREA

AEROLÍNEA	Pasajeros transportados en 2025 competencia de AESA***	Pasajeros reclamantes por cada 100.000 pasajeros **
TUNISAIR	38.497	303,92
NESMA AIRLINES	62.269	197,53
FLY LEVEL BARCELONA LH, S.L.	72.170	178,74
PLUS ULTRA	373.965	91,72
BLUE BIRD AIRWAYS	98.139	61,14
WORLD2FLY	602.572	57,75
PLAY Airlines	99.394	54,33
SAUDI ARABIAN AIRLINES	103.142	50,42
AEROLINEAS ARGENTINAS	131.394	45,66
EVELOP AIRLINES S.L.	614.013	44,62
AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS	54.126	42,49
QATAR AIRWAYS, Q.C.S.C.	604.215	39,56
EGYPTAIR AIRLINES	109.688	36,47
ALBASTAR S.A.	175.857	36,39
AIR CAIRO	52.970	33,98
LATAM AIRLINES GROUP	223.372	29,10
AIR SERBIA AD BEOGRAD	131.327	28,94
BULGARIA AIR	39.716	27,70
AVIANCA	531.683	27,65

AEROLÍNEA	Pasajeros transportados en 2025 competencia de AESA***	Pasajeros reclamantes por cada 100.000 pasajeros **
AIR ARABIA MAROC	291.757	26,73
TAROM	49.991	26,00
BOLIVIANA DE AVIACION - BOA	54.560	25,66
SWIFTAIR	197.890	25,27
IBERIA	15.553.630	24,43
ETIHAD AIRWAYS	372.955	24,40
TURKISH AIRLINES INC.	799.355	23,77
SINGAPORE AIRLINES, LTD.	42.323	23,63
BINTER CANARIAS	2.033.697	21,34
HAINAN AIRLINES Co. Ltd	42.840	21,01
KUWAIT AIRWAYS	43.049	20,91
CANARY FLY S.L.	623.327	20,86
AIR CANADA	268.514	20,48
TAP PORTUGAL	907.942	19,49
ROYAL AIR MAROC	264.732	19,26
AIR BALTIC	207.222	17,86
SMARTWINGS A.S.	389.444	17,20
AIR CHINA LIMITED	297.355	16,48
KLM	913.665	16,42
AIR NOSTRUM	5.127.053	15,47

AEROLÍNEA	Pasajeros transportados en 2025 competencia de AESA***	Pasajeros reclamantes por cada 100.000 pasajeros **
RYANAIR UK LIMITED	270.176	14,81
AIR EUROPA LINEAS AEREAS, S.A.U.	10.892.921	14,68
UNITED AIRLINES INC	418.816	13,37
T'WAY AIR CO., LTD	45.186	13,28
WIZZ AIR HUNGARY	2.102.588	12,60
CATHAY PACIFIC AIRWAYS LIMITED	82.334	12,15
WIZZ AIR MALTA LIMITED	2.687.456	11,91
PEGASUS HAVA TASIMACILIGI A.S.	312.671	11,83
AIR FRANCE	1.041.662	11,71
AIR ALGERIE	157.191	10,81
SWISS INTERNATIONAL AIR LINES	889.242	10,68
CHINA EASTERN AIRLINES	133.528	10,48
ALIA - THE ROYAL JORDANIAN AIRLINES	38.642	10,35
ITALIA TRASPORTO AEREO S.p.a. (ITA Airways)	358.581	10,32
VUELING AIRLINES	26.658.706	10,09
AEROVIAS DE MEXICO S.A. DE C.V.	369.714	10,01
AEGEAN AIRLINES	287.089	9,75
ASIANA AIRLINES Inc.	71.778	9,75
IBERIA EXPRESS	6.180.247	9,64
DEUTSCHE LUFTHANSA AG	2.079.331	9,47

AEROLÍNEA	Pasajeros transportados en 2025 competencia de AESA***	Pasajeros reclamantes por cada 100.000 pasajeros **
AMERICAN AIRLINES	803.613	9,46
FINNAIR	340.073	9,41
Valor medio		8,92
VOLOTEA	2.276.306	8,43
AIR TRANSAT A.T.INC.	95.381	8,39
LATAM AIRLINES PERU S.A.	100.052	8,00
DELTA AIRLINES	389.494	7,70
NORWEGIAN AIR SHUTTLE A.S.	491.388	7,12
TAM LINHAS AEREAS S.A.	157.799	6,97
LOT POLISH AIRLINES	160.103	6,25
RYANAIR SUN	66.925	5,98
BRUSSELS AIRLINES	719.209	5,01
RYANAIR DAC	42.496.954	4,66
AUSTRIAN AIRLINES	374.979	4,53
BRITISH AIRWAYS	996.542	4,42
ICELANDAIR	90.952	4,40
EASYJET EUROPE Airlines GmbH	4.856.065	4,30
EMIRATES AIRLINES	563.806	4,08
EDELWEISS AIR	331.475	3,92
TRANSAVIA FRANCE S.A.S.	1.281.508	3,90
AER LINGUS	843.553	3,79

AEROLÍNEA	Pasajeros transportados en 2025 competencia de AESA***	Pasajeros reclamantes por cada 100.000 pasajeros **
WIZZ AIR UK LIMITED	115.935	3,45
EASYJET SWITZERLAND	385.812	3,37
EL AL ISRAEL AIRLINES	164.554	2,43
EASYJET UK LIMITED	4.646.570	2,37
NORWEGIAN AIR SWEDEN AOC AB	1.850.409	1,89
SCANDINAVIAN AIRLINES SYSTEM	947.758	1,79
EW Discover GmbH (Eurowings Discover)	529.291	1,70
ENTER AIR SP Z.O.O.	449.619	1,56
LUXAIR	297.749	1,34
LUXAIR	297.749	1,34
TUI AIRLINES NEDERLAND (ARKEFLY)	339.049	0,88
CONDOR FLUGDIENST GMBH	1.585.652	0,76
EUROWINGS GmbH	3.999.887	0,73
TRANSAVIA AIRLINES	2.383.079	0,59
TUI AIRLINES BELGIUM (JETAIRFLY)	619.933	0,48
JET2.COM LIMITED	5.112.845	0,37

Tabla 14. Reclamaciones por pasajero para aerolíneas que hayan transportado más 35.000 pasajeros competencia de AESA

** Sólo aquellas de las que AESA es competente para resolver (reclamaciones relativas al Reg. 261 y Reg. 1107 y de pasajeros con vuelos con origen en España y con vuelos con llegada a España provenientes de un tercer país con compañía aérea comunitaria) y para compañías que hayan transportado en 2025 más de 35.000 pasajeros competencia de AESA

***Número total de pasajeros transportados por compañías aéreas de los que es competente AESA (pasajeros con vuelos con origen en aeropuertos en España y pasajeros con llegada a aeropuertos en España procedentes de un tercer país y que vuelan con compañía aérea comunitaria). Los pasajeros con vuelos que tienen origen y destino en España se han contabilizado una sola vez. Este dato de ha obtenido de la página web de Estadísticas de Tráfico Aéreo de AENA.

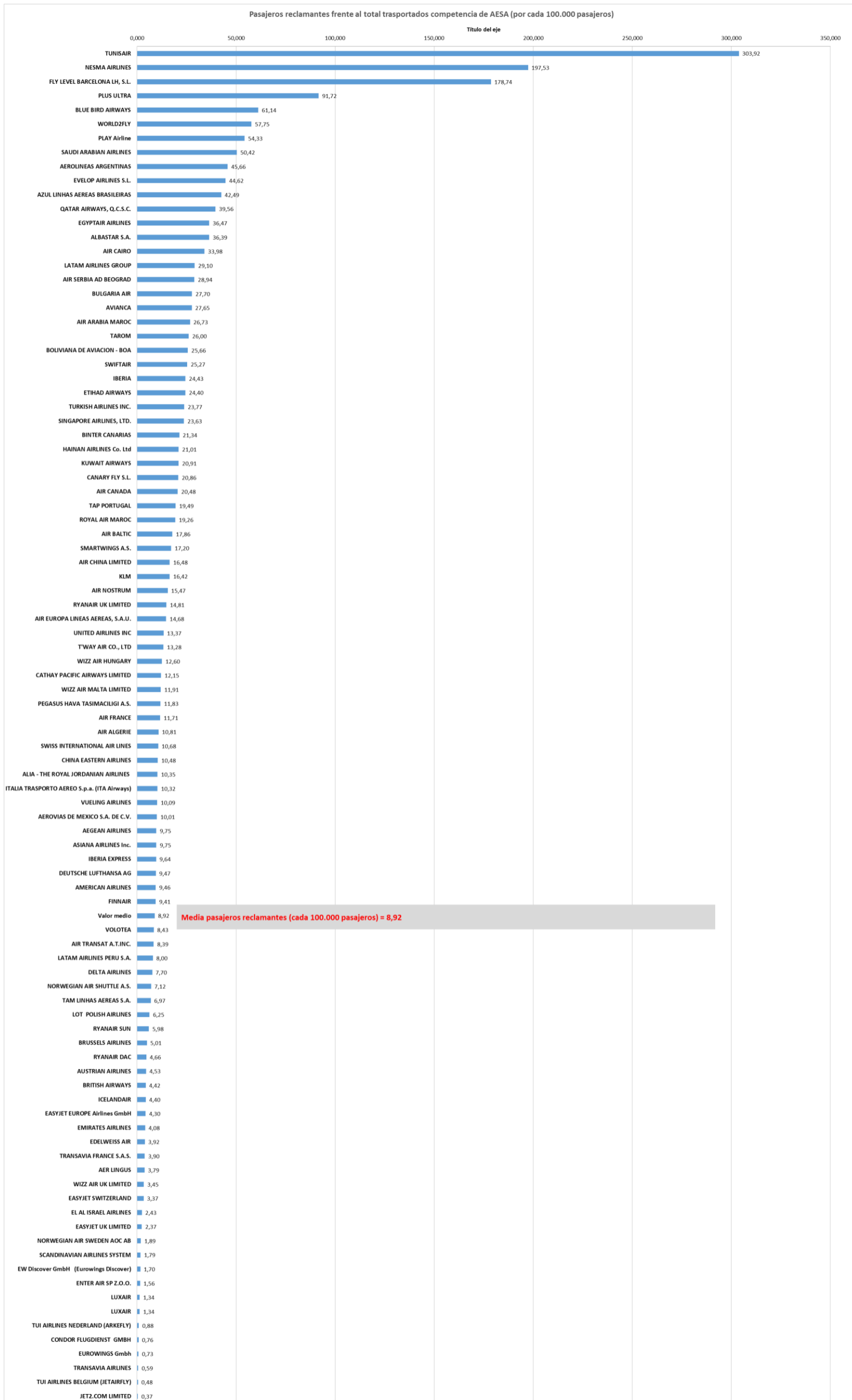


Imagen 6: 2025 Pasajeros reclamantes (por cada 100.000) para aerolíneas que hayan transportado más 35.000 pasajeros competencia de AESA.

APÉNDICE II: RECLAMACIONES TOTALES RECIBIDAS EN 2025 POR COMPAÑÍA AÉREA

COMPAÑÍAS AÉREAS*	Nº RECLAMACIONES **	% Reclamaciones respecto al total	% Pasajeros transportados respecto al total	Pasajeros reclamantes **	Pasajeros reclamantes (%) respecto al total
IBERIA	2.991	23,9%	7,7%	3.800	23%
VUELING AIRLINES	1.634	13,0%	13,1%	2.690	16%
AIR EUROPA	1.298	10,4%	5,4%	1.599	10%
RYANAIR DAC	1.204	9,6%	21,1%	1.984	12%
AIR NOSTRUM	1.185	9,5%	2,5%	1422	9%
IBERIA EXPRESS	572	4,6%	3,0%	686	4%
BINTER CANARIAS	432	3,4%	1,0%	518	3%
WORLD2FLY	260	2,1%	0,3%	348	2%
OTRAS COMPAÑÍAS CON MENOS DE 200 RECLAMACIONES	2.945	23,5%	45,8%	3.587	22%
TOTAL	12.521			16.635	

Tabla 15. Reclamaciones admitidas a trámite (RAL) en AESA en 2025 por compañía aérea.

*Compañías con más de 200 reclamaciones recibidas en 2025.

** Sólo aquellas de las que AESA es competente para resolver (reclamaciones relativas al Reg. 261 y Reg. 1107 y de pasajeros con vuelos con origen en España y con vuelos con llegada a España provenientes de un tercer país con compañía aérea comunitaria)

