

DERECHOS DE LOS PASAJEROS EN CASO DE CANCELACIÓN DE VUELOS

La cancelación de vuelos es la no realización de un vuelo programado cuando existe una reserva de plaza. Ante esta situación, la normativa comunitaria vigente contempla la obligación de las compañías aéreas de ofrecer medios de transporte alternativos para quien lo desee o la devolución del importe de los billetes, así como derecho a indemnizaciones económicas dependiendo de diversos factores.

A continuación detallamos los derechos que tienen los pasajeros cuando se encuentran con esta situación.

Derecho a información

La compañía tiene la obligación de proporcionar información a los pasajeros en materia de compensación y asistencia.

Derecho a reembolso o transporte alternativo

La cancelación del vuelo conlleva el derecho a reembolso o a un transporte alternativo. Los pasajeros podrán elegir entre las siguientes 3 opciones que el transportista deberá ofrecer:

1. Reembolso en siete días del coste íntegro del billete en el precio al que se compró, correspondiente a la parte del viaje no efectuada o a la parte del viaje efectuada si el vuelo ya no tiene razón de ser. Además si procede un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápido posible. El reembolso se efectuará en metálico, por transferencia bancaria electrónica, transferencia bancaria, cheque o previo acuerdo firmado por el pasajero, en bonos de viaje u otros servicios.
2. Conducción hasta destino final en condiciones de transporte comparables lo más rápido posible.
3. Conducción hasta destino final, en condiciones de transporte comparables, en una fecha posterior que convenga al pasajero, en función de los asientos disponibles.

Derecho de atención y asistencia

La compañía aérea está obligada a ofrecer gratuitamente a los pasajeros afectados por la cancelación comida y refrescos suficientes, en función del tiempo que sea necesario esperar hasta la salida del vuelo alternativo ofrecido por la compañía aérea, así como la realización gratuitamente de dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax o correos electrónicos.

Si además, el transporte alternativo es como mínimo, al día siguiente de la salida programada del vuelo cancelado, o se hace necesaria una estancia adicional a la prevista por el pasajero, la compañía aérea está obligada a ofrecer gratuitamente a los pasajeros alojamiento en un hotel y transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.

Derecho a compensación

Si el vuelo se ha cancelado por circunstancias extraordinarias, como por ejemplo casos de inestabilidad política, condiciones meteorológicas o huelgas no existe derecho a compensación alguna.

Tampoco procederá el derecho de compensación si la compañía aérea informa con suficiente antelación a los pasajeros.

Los pasajeros afectados tendrán derecho a una compensación por parte del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo conforme a la tabla de indemnizaciones que se recoge más abajo, a menos que:

- Se les informe de la cancelación al menos con dos semanas de antelación con respecto a la hora de salida prevista.
- Se les informe de la cancelación con una antelación de entre dos semanas y siete días con respecto a la hora de salida prevista y se les ofrezca un transporte alternativo que les permita salir con no más de dos horas de antelación con respecto a la hora de salida prevista y llegar a su destino final con menos de cuatro horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista.
- Se les informe de la cancelación con menos de siete días de antelación con respecto a la hora de salida prevista y se les ofrezca tomar otro vuelo que les permita salir con no más de una hora de antelación con respecto a la hora de salida prevista y llegar a su destino final con menos de dos horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista.

Las cuantías de la compensación por lo tanto serán en función de la antelación con la que nos avisen de la cancelación, la diferencia horaria respecto a la salida y llegada previstas y además según la distancia del vuelo que teníamos previsto realizar, concretamente serán las que se recogen en la siguiente tabla:

Distancia del vuelo en Km	Intracomunitarios	Extracomunitarios
0-1500km	250€	250€
1500-3500km	400€	400€
+3500km	400€	600€

La compañía deberá abonar la compensación en metálico, cheque o transferencia. El pasajero podrá aceptar previo acuerdo firmado bonos de la compañía en lugar de dinero y además la compañía encargada de efectuar el vuelo podrá reducir en un 50% la compensación.

Además, si hemos sufrido algún perjuicio económico cuantificable derivado de la cancelación del vuelo como por ejemplo, la conexión con otros vuelos o la reserva de un hotel, podremos igualmente reclamarlo a la compañía aérea.

Cómo reclamar

Si desea presentar alguna reclamación por cancelación de vuelo en primer lugar deberá dirigirse a la compañía aérea, bien directamente por carta o correo electrónico dejando constancia de la fecha de envío y del acuse de recibo por parte de la compañía. O bien puedo hacerlo a través de la Agencia Española de Seguridad Aérea (AESA), quien le dará traslado a la propia compañía aérea objeto de nuestra reclamación.

Además si la cancelación ocurre en el momento de encontrarse en el aeropuerto, las compañías aéreas disponen de hojas de reclamaciones con las que podrás dejar constancia de lo sucedido.

Sin embargo, si adquirió un viaje combinado deberá dirigirse al organizador, es decir al mayorista o tour operador, o bien a la agencia de viajes.

En cualquier caso si la respuesta que recibimos por parte de la compañía o del organizador no nos satisface, podemos enviar nuestra reclamación a la AESA a través de un formulario tipo disponible en su página web y ésta resolverá la cuestión planteada.

No olvide guardar toda la documentación que posea en relación al vuelo como la propia reserva del vuelo, billetes de avión, facturas, hojas de reclamaciones, correos electrónicos, etc., y recuerde enviar siempre copias y quedarse con los originales.