

Nota informativa

Cancelación de vuelos (Nube de cenizas volcánicas)

Con motivo de la cancelación de miles de vuelos que se están produciendo en toda Europa y el desconocimiento por parte de los consumidores de cuáles son sus derechos y qué pueden reclamar, CECU indica lo siguiente:

1. De conformidad con lo establecido en el Reglamento (CE) n° 261/2004, el deber de las compañías aéreas ante casos como éste es informar a los pasajeros.

Esta información debe referirse a la situación del espacio aéreo, la posibilidad de volar en fechas próximas, etc. pero también acerca de los derechos que asisten a los pasajeros, y en este caso especialmente, sobre su derecho a optar entre el transporte alternativo propuesto por la aerolínea o por el reembolso íntegro del coste del billete.

2. Si usted opta por el transporte alternativo, de conformidad con lo previsto en el artículo 5.1.b del Reglamento (CE) n° 261/2004, los pasajeros tendrán derecho a asistencia (refrescos, comidas, y en su caso, alojamiento).

En caso de no recibir esa asistencia por parte de la compañía, CECU aconseja conservar todos los justificantes de los gastos que haya tenido que soportar.

A este respecto la propia Agencia Española de Seguridad Aérea (AESA) ha manifestado que:

“Para los supuestos en los que usted haya optado por el transporte alternativo y usted haya tenido que alojarse en un hotel por sus propios medios al no haber recibido la asistencia de la compañía aérea, le recomendamos que guarde todas las facturas de hotel y manutención para su posterior solicitud de reembolso a la compañía aérea.”

3. Los pasajeros que opten por el reembolso del coste del billete, dicho importe deberá reintegrarse en un plazo de 7 días, finalizando de esta manera la relación contractual y la obligación de la compañía de prestarle asistencia.

Para el caso en que un consumidor se encuentre “en tránsito”, es decir, que el aeropuerto sea el enlace para coger otro avión, el consumidor podrá reclamar el importe de los billetes (si el viaje ya no tiene razón de ser) y el traslado al punto de origen lo antes posible (Art. 8 del Reglamento (CE) n° 261/2004).

Si el pasajero adquirió un billete de ida y vuelta habrá que tener en cuenta lo siguiente:

- Si adquirió los dos vuelos como parte de un mismo contrato de transporte, el vuelo de vuelta, que ya no tiene razón de ser, debe ser reembolsado; según consta en el propio documento informativo de la AESA.
- Si adquirió los dos vuelos mediante dos contratos de transporte independientes, no procedería la devolución del vuelo de vuelta (salvo que el título de transporte lo contemple)

RECOMENDACIONES:

- Guarde todas las facturas que impliquen gastos con motivo de la cancelación de su vuelo, para el caso en que pudiera reclamar.
- Recuerde que la reclamación debe realizarse directamente ante la compañía aérea, si se trata de un viaje combinado, podrá reclamar ante la agencia de viajes.
- Si la aerolínea no atiende sus derechos podrá dirigir su reclamación ante la Agencia Española de Seguridad Aérea (AESA).
- Manténgase informado de la evolución de la situación a través de la página web de CECU (www.ceu.es)