

RECOMENDACIONES E INFORMACIÓN A LOS PASAJEROS AFECTADOS POR LAS CANCELACIONES DE VUELOS DEBIDO A LA NUBE DE CENIZAS VOLCÁNICAS

La erupción del volcán islandés y la nube de cenizas volcánicas que ha provocado el cierre del espacio aéreo de gran parte del norte de Europa, y por tanto, la cancelación de los vuelos programados debe considerarse circunstancia extraordinaria, ya que la cancelación de dichos vuelos se debe a circunstancias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables.

De acuerdo con el Reglamento Comunitario 261/2004, las compañías aéreas tienen obligación de prestar asistencia a los pasajeros y ofrecerles la posibilidad de optar entre el reembolso del billete o el transporte alternativo. El derecho de asistencia y el transporte alternativo deben facilitarse por la compañía operadora del vuelo a todos los pasajeros cuyos vuelos hayan sido cancelados, independientemente del lugar o tramo del viaje donde les haya sorprendido la cancelación.

Sin embargo, en virtud del artículo 5.3 del citado Reglamento, las compañías aéreas no tienen obligación de compensar económicamente a los pasajeros.

Recomendamos a los pasajeros afectados que, en la medida de lo posible, procuren esperar en sus domicilios y no acudan al aeropuerto para obtener información. Es preferible que se mantengan informados a través de los teléfonos de atención al cliente o webs de las compañías aéreas y aeropuertos.

Siempre que sus circunstancias se lo permitan, les recomendamos que opten por el reembolso del billete en una situación como esta, ya que dado el gran número de vuelos cancelados y pasajeros afectados, la vuelta a la normalidad será complicada y su vuelo puede retrasarse más de lo esperado a pesar del esfuerzo que realicen las compañías aéreas para restablecer sus programas de vuelos.

El transporte alternativo debe facilitarse siempre que no se haya optado por el reembolso del billete. 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

La asistencia debe facilitarse por la compañía aérea hasta la salida del vuelo alternativo propuesto por la compañía aérea, aunque la misma deba facilitarse durante varios días. Dada la actual situación absolutamente excepcional, los pasajeros y las compañías aéreas tienen que hacer esfuerzos especiales para cooperar mutuamente y para llegar a soluciones razonables y viables, a la mayor brevedad posible.

Si usted opta por el reembolso del billete, debe saber que el citado Reglamento debe cumplirse por encima de las cláusulas contractuales que puedan tener las compañías aéreas, ya que este

Reglamento establece los derechos mínimos de los pasajeros y de acuerdo con su artículo 15, estas obligaciones no podrán limitarse ni derogarse por una cláusula restrictiva en el contrato de transporte. Una vez que usted opta por el reembolso, termina la obligación de la compañía aérea a prestarle asistencia.

Las compañías aéreas deben devolver el importe íntegro del billete correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas y a la parte o partes del viaje efectuadas si el vuelo ya no tiene razón de ser en relación con el plan de viaje inicial del pasajero; junto con, cuando proceda, un vuelo de vuelta al primer punto de partida.

Las compañías indican en sus condiciones de transporte si venden trayectos “solo ida” o “ida y vuelta”: si el pasajero ha adquirido los dos vuelos (ida y vuelta) dentro de un mismo contrato de transporte (ida+vuelta), el vuelo de vuelta que ya no tiene razón de ser, debe ser reembolsado. Sin embargo, si el pasajero ha adquirido los dos vuelos mediante dos contratos de transporte diferentes (uno ida) + (otro vuelta), no procedería la devolución del vuelo de vuelta, pues la cancelación del primero no tiene relación alguna con el segundo vuelo, salvo que el vuelo de vuelta también haya sido cancelado.

Si considera que sus derechos no han sido garantizados y/o respetados, ejerza su derecho y reclame.

En primer lugar realice la correspondiente reclamación por escrito ante la compañía aérea correspondiente y esperar un tiempo prudencial a que la compañía aérea conteste a su reclamación.

Si una vez recibida la contestación de la compañía, considera que ésta ha incumplido sus obligaciones, independientemente de las acciones legales que usted desee iniciar contra la compañía aérea, puede presentar una reclamación ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea para informar de dicho incumplimiento, adjuntando copia legible de las comunicaciones que haya mantenido con la compañía aérea, así como copia del billete de avión y demás documentación de interés.

Para más información sobre el proceso para interponer una reclamación, puede consultar en el siguiente enlace:

http://www.seguridadaerea.es/AESA/LANG_CASTELLANO/PASAJEROS/RECLAMACIONES/reclamaciones_aesa.htm

20 de abril de 2010