



MINISTERIO  
DE FOMENTO



## **RECOMENDACIONES E INFORMACIÓN A LOS PASAJEROS AFECTADOS POR LAS CANCELACIONES DE VUELOS DEBIDO A LA NUBE DE CENIZAS DEL VOLCÁN ISLANDÉS GRIMSVÖTN**

La erupción del volcán islandés Grimsvotn está provocando el cierre de determinados aeropuertos y, por otra parte, generando en determinados trayectos cancelaciones o retrasos en los vuelos programados.

Ante esta situación, la cancelación de los vuelos programados, así como los retrasos que se están produciendo deben considerarse circunstancia extraordinaria, ya que las cancelaciones y retrasos de dichos vuelos, tienen su causa en la existencia de circunstancias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables.

Debido a que la situación creada es una circunstancia extraordinaria, en virtud del artículo 5.3. del Reglamento comunitario 261/2004, las compañías aéreas están exoneradas de compensar económicamente a los pasajeros en los casos en los que se hayan cancelado los vuelos o la llegada al destino final tenga una demora superior a tres horas.

Asimismo, las compañías aéreas tienen la obligación de ofrecer a sus usuarios la posibilidad de optar entre el reembolso del billete o un transporte alternativo. Por otra parte, las compañías deberán de prestar asistencia a los pasajeros, que se encuentren afectados.

El derecho de asistencia y el transporte alternativo debe 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.

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 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.

Desde la Agencia Estatal de Seguridad Aérea se sugiere a los pasajeros que pudieran verse afectados, que procedan a informarse, a través de vía telefónica o de las paginas webs de las compañías, de la situación en que se encuentra su vuelo.

Si el pasajero 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. Las obligaciones previstas en el Reglamento no podrán limitarse ni derogarse por la existencia de una cláusula en el contrato de transporte restrictiva.

Otra cuestión a tener en cuenta es que una vez que usted opta por el reembolso de su billete, 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.

Dada la excepcionalidad de la situación, los pasajeros y las compañías aéreas tienen que hacer esfuerzos especiales para cooperar mutuamente y para llegar a soluciones razonables y viables para ambas partes.

Los pasajeros deberán tener en cuenta si han adquirido billetes con trayectos “*ida y vuelta*” o “*sólo ida o sólo vuelta*”, lo siguiente:

- ✓ 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. No obstante, si los dos vuelos hubieran sido contratados a través de dos contratos diferentes pero con la misma compañía aérea debido a su política comercial de vender sólo trayectos simples, sí procedería el reembolso de ambos billetes.

Recordar, asimismo, la obligación prevista en la Ley 1/2011, de 4 de marzo, de que las compañías deberán *informar de las causas de la cancelación o el retraso del vuelo, así como de los derechos que asisten a los pasajeros afectados*. Esta información, que deberá ser veraz y precisa, será ofrecida por las compañías de forma inmediata, *sin necesidad de que les sea requerida por los pasajeros*, tras tener conocimiento de las circunstancias que concurran

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 deberá 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.seguridadaaerea.es/AESA/LANG\\_CASTELLANO/PASAJEROS/RECLAMACIONES/reclamaciones\\_aesa.htm](http://www.seguridadaaerea.es/AESA/LANG_CASTELLANO/PASAJEROS/RECLAMACIONES/reclamaciones_aesa.htm)

23 de mayo de 2011