



JANA RODENBUSCH / REUTERS

Vuelos cancelados en Frankfurt durante una huelga

Sin volar por el coste del combustible, indemnizable

Cancelar un vuelo por el coste del fuel no es una causa excepcional, por lo que el cliente opta a compensaciones

Luis Federico Florio

La escasez y subida del combustible para aviación por la guerra tensa la operativa de las aerolíneas europeas, que ya han empezado a cancelar vuelos por el incremento de precios del fuel. ¿Existe derecho a compensación para el viajero?

“Parece que el tema va para largo”, comenta Rosa García, experta legal de la plataforma AirHelp. “La obligación principal de la aerolínea es llevarte al destino”, plantea, algo que se dificulta por los cierres de espacios aéreos o cambios de operativa. En la UE las aerolíneas pueden cancelar un vuelo sin compensar económicamente si alegan una causa excepcional, ajena a su operativa, como una tormenta imprevista que paralice un aeropuerto o un ataque en la guerra. ¿Lo es también la subida del combustible? El comisario europeo de Transporte, Apostolos Tzitzikostas, aclaró esta semana que una cancelación por la subida del combustible no es una causa excepcional, por lo que “los derechos están cubiertos” y se opta a compensaciones de hasta 600 euros. En caso de que exista una disrupción del suministro si se puede considerar excepcional, por lo que no tendrían que pagar compensaciones, dijo. Es algo que por ahora no se ve.

Entre los derechos del viajero están el de información, de reembolso y transporte alternativo, de atención –comida, hotel y transporte mientras se espera el vuelo alternativo– y de compensación. El reglamento comunitario recoge dos artículos que definen cuándo se cobra

indemnización o no. El primero decide cuándo hay compensación. Por lo general, si se informa con menos de 14 días de antelación a la salida y se rechaza la ruta alternativa propuesta o no existe, hay derecho a compensación económica. Si la aerolínea ofrece una alternativa factible, que no implique un adelanto o retraso relevante sobre el plan inicial, puede desaparecer. García resume que el pago se da generalmente “si se avisa tarde y el vuelo alternativo implica un retraso importante” o no hay plan B. La compensación también depende de la ruta: se aplica en todos los vuelos que parten de la UE, y a los que tienen como destino la Unión y lo opera una compañía comunitaria.

Otro punto que define las compensaciones es la distancia del vuelo.

DATO

Euros De compensación máxima pueden recibir los pasajeros por la cancelación del vuelo

600

lo. Con el régimen vigente, la compensación llega a 250 euros en vuelos de hasta 1.500 kilómetros, como un Madrid-Eivissa. Se eleva a hasta 400 euros para vuelos dentro de la UE de más de 1.500 km, como un Barcelona-Lanzarote, o los de 1.500-3.500 km que salgan de la UE. Los 600 euros máximos se darían en vuelos de larga distancia, de más de 3.500 kilómetros, y que salgan del ámbito de la UE.

Para el caso más alto, Leticia Grande, abogada de Reclamador.es, pone de ejemplo un Barcelona-Nueva York. “Junto con la compensación, el afectado tiene derecho al reembolso del billete o a un transporte alternativo”, expone. Además, puede reclamar los gastos extras ocasionados por la cancelación, dice, como noches de hotel no disfrutadas y no reembolsables. “Muchas aerolíneas se niegan amistosamente a devolver las cantidades que corresponden”, explica. En la letra pequeña, las cuantías caen a la mitad si se acepta un vuelo alternativo y el retraso, aunque existente, no supera ciertos límites, como si en uno de larga distancia se retrasa entre dos y cuatro horas. Aunque no hay compensación si el aviso de cancelación es con al menos 14 días de antelación, hay derecho de reembolso o reubicación, y de compensar los gastos extra asumidos.

Si se está en esta situación, se recomienda consultar webs oficiales (como AESA) y contactar con la aerolínea cuanto antes para ver opciones. “Conviene guardar los recibos del viaje y no comprar un vuelo alternativo porque puedes perder la reubicación”, aconseja García. Si se reclama con una plataforma, en Reclamador.es explican que primero se entabla una vía amistosa, que, de fallar, va a la judicial. Sin juicio, “en pocos meses” puede haber pago. Si hay tribunales, puede durar un año.

¿Recargo por el combustible?

En otro de los mecanismos de las aerolíneas, Volotea ha añadido un recargo posterior a la compra, de hasta 14 euros, según cómo evolucione el petróleo. La compañía avisa del futuro cobro antes de comprar. En todo caso, genera dudas en las asociaciones de consumidores. “Los recargos son legales si aparecen en el proceso de compra. No se pueden sumar una vez comprado el billete”, cree García, de AirHelp.