



Nota informativa

16 de agosto de 2023

Las grandes agencias de viajes online se comprometen a reembolsar en 14 días los vuelos cancelados

Las agencias eDreams ODIGEO, Etraveli Group y Kiwi.com acuerdan también facilitar a los consumidores información clara sobre sus derechos legales

Después de distintas conversaciones entre la Comisión Europea y las autoridades nacionales de la Red Europea de Cooperación para la Protección de los Consumidores ([red CPC](#)), las agencias de viajes online eDreams ODIGEO, Etraveli Group y Kiwi.com se han comprometido a informar mejor a las personas consumidoras sobre sus derechos en caso de cancelación de vuelos por parte de las compañías aéreas y a transferir los reembolsos de los billetes en un plazo de siete días tras recibirlos de las compañías aéreas, lo que significa que los consumidores deberían recibirlos al cabo de un total de 14 días.

Según los derechos de los pasajeros de la Unión Europea, en caso de cancelación de un vuelo por parte de las compañías aéreas, estas están obligadas a reembolsar los billetes en un plazo de siete días una vez que el pasajero ha optado por el reembolso del vuelo. Sin embargo, hay que tener en cuenta que, si los billetes de avión se compran a través de intermediarios como por ejemplo las agencias de viajes en línea, en estos casos, los consumidores recibirán su reembolso en un plazo máximo de 14 días.

Esta iniciativa viene a complementar otra serie de [contactos](#) previos con 16 grandes compañías aéreas europeas que dieron como resultado que dichas aerolíneas se comprometieran a respetar el plazo de 7 días para realizar los reembolsos, y a devolver el dinero de más de 500.000 bonos de vuelo que habían impuesto a los consumidores tras las cancelaciones de vuelos durante la pandemia provocada por la COVID-19. Estas negociaciones con las aerolíneas -que se produjeron en 2021- pusieron de manifiesto los retrasos adicionales sufridos por los consumidores cuando los billetes cancelados se habían comprado a través de intermediarios.

Agencias de viajes comprometidas

Originariamente, la acción incluía también a la agencia Otravo que finalmente cesó sus operaciones en diciembre de 2022 por lo que, finalmente, el compromiso afecta a las siguientes agencias de viajes online:

- eDreams ODIGEO con marcas como eDreams, Opodo, Go Voyages, Travellink y Liligo
- Etraveli Group con marcas como Mytrip, GotoGate, Flybillet, Flightnetwork, Supersavetravel, seat24 y Travelstart.
- Kiwi.com.

Principales compromisos adquiridos

En caso de vuelos cancelados, las agencias transferirán los reembolsos de la aerolínea al consumidor en un plazo de 7 días a partir del día en que la agencia de viajes reciba el reembolso de la compañía aérea. Esto supondrá un reembolso en 14 días para los consumidores que hayan comprado su billete a través de una agencia de viajes online.

El número de teléfono y la dirección de correo electrónico de las agencias se facilitarán en las secciones de asistencia o "contacto" de sus páginas web, o a través de ellas.

La información relativa a las ventajas específicas de los distintos paquetes de servicios ofrecidos por las agencias de viajes será más clara para los consumidores.



Se facilitará a los consumidores información clara sobre sus derechos legales. En particular el derecho a tener transporte alternativo o al reembolso del dinero en caso de que la compañía aérea cancele sus vuelos. También se les informará claramente cuando el vuelo haya sido cancelado.

Se informará de forma clara a los consumidores sobre las consecuencias que los servicios específicos ofrecidos por las agencias pueden tener sobre los derechos del consumidor en caso de interrupción del vuelo. Por ejemplo, que los datos de contacto pueden no haber sido transferidos a las compañías aéreas, o que cuando se cancela un tramo de un viaje, el resto de tramos pueden tener que seguir pagándose cuando no haya una interconexión entre los vuelos que constituyen el viaje.

A partir de ahora, las autoridades competentes seguirán vigilando si los compromisos se cumplen correctamente. Por su parte, la red CPC continuará supervisando a las aerolíneas para comprobar el cumplimiento de sus compromisos en el marco de la [acción](#) que la CPC emprendió contra 16 grandes aerolíneas en 2021.

Fuente de la información: [Comisión Europea](#)