

## Nota informativa

### Compromisos de las aerolíneas frente a cancelaciones de vuelos

Madrid, 01 de octubre de 2021. Tras los diálogos con la Comisión Europea y las autoridades nacionales de protección del consumidor, las dieciséis aerolíneas que se citan a continuación se han comprometido a mejorar la información y reembolsar a los pasajeros a tiempo en caso de cancelaciones de vuelos: Aegean Airlines, Air France, Alitalia, Austrian Airlines, British Airways, Brussels Airlines, Easyjet, Eurowings, Iberia, KLM, Lufthansa, Norwegian, Ryanair, TAP, Vueling and Wizz Air.

La Comisión alertó a las autoridades de aplicación de la Cooperación para la Protección del Consumidor (CPC) en diciembre de 2020 para abordar las prácticas de cancelación y reembolso de varias aerolíneas en el contexto de la pandemia de COVID-19.

En resumen, las conclusiones o compromisos asumidos por las aerolíneas tras los diálogos fueron:

- Los retrasos en el reembolso pendiente se han eliminado en la gran mayoría de los casos y los pasajeros recibirán el reembolso en un plazo de 7 días, según lo exige la legislación de la UE.
- Los pasajeros serán, en adelante, informados más claramente sobre sus derechos como pasajeros en caso de cancelación de un vuelo por parte de una aerolínea.
- Las aerolíneas informarán a los pasajeros en sus sitios web, correos electrónicos y otros canales de comunicación, acerca de las diferentes opciones que tienen en caso de cancelación de un vuelo por parte de la aerolínea: cambio de ruta, reembolso en dinero y, si la aerolínea lo ofrece, reembolso en un vale, no priorizando u omitiendo alguna.
- Las aerolíneas, en su comunicación a los pasajeros, distinguirán claramente los derechos del pasajero derivados de la cancelación del vuelo por parte de la propia aerolínea o por circunstancias extraordinarias (Reglamento (CE) nº 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos), de la posibilidad y derechos derivados de la cancelación del vuelo por parte del pasajero (de conformidad con los términos del contrato de transporte aéreo).
- Los pasajeros pueden recibir vales o bonos, en lugar de la devolución del importe del vuelo, solo si lo eligen expresamente. La mayoría de las aerolíneas estuvieron de acuerdo acerca de que en el supuesto de vales no utilizados por los pasajeros que estos se vieron obligados a aceptar, sin haberles sido ofrecido la opción por el reembolso de su importe (en la etapa inicial de la pandemia, pueden ser sustituidos por el reembolso en dinero si el pasajero así lo solicita).
- Los pasajeros que reservaron su vuelo a través de un intermediario y tienen dificultades para obtener el reembolso del intermediario, pueden dirigirse a la aerolínea y solicitar el reembolso directamente. Las aerolíneas deberían informar a los pasajeros sobre esta posibilidad y cualquier condición para solicitar un reembolso directo en sus sitios web.

Esta acción de la Red de Cooperación en materia de Protección de los Consumidores (CPC) se activó a través de alertas externas de la Asociación Europea de Consumidores (BEUC) y de las asociaciones nacionales de consumidores, así como por la gran cantidad de reclamaciones que la Comisión Europea, los Centros Europeos del Consumidor y las autoridades nacionales habían recibido sobre las prácticas de cancelación y reembolso que llevaron a cabo las aerolíneas durante la crisis sanitaria derivada del Covid-19.

Cabe recordar que los derechos de los pasajeros aéreos en caso de cancelaciones de vuelos están establecidos en el [Reglamento 261/2004](#) que regula los derechos de los pasajeros aéreos en caso de cancelación, denegación de embarque y retraso de los vuelos y la [guía interpretativa de estos derechos publicada por la Comisión en el contexto de las cancelaciones por COVID-19](#).

Estos derechos, en el contexto de la situación desarrollada por la situación de COVID-19, están disponibles en la página de la [Agencia Estatal de Seguridad Aérea](#) del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana.

- >>> [Derechos en caso de cancelación de vuelos](#)
- >>> [¿Cómo reclamar a la compañía aérea?](#)
- >>> [Más información](#)