



Para los próximos días 25 y 26 de julio

Los afectados por las cancelaciones de Ryanair tienen derecho a asistencia y a transporte alternativo

- La Agencia Estatal de Seguridad Aérea, dependiente de Fomento, tendrá inspectores en los aeropuertos para comprobar que se cumplen los derechos de los pasajeros
- La asistencia en el aeropuerto tiene que pagarla la compañía aérea, por lo que no deberá avanzarla el pasajero y cobrarla tras la reclamación

Madrid, 24 de julio de 2018 (Ministerio de Fomento).

El Ministerio de Fomento, a través de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA), informa a todos los pasajeros que puedan verse afectados por las cancelaciones de la huelga de tripulantes de la compañía Ryanair que tienen derecho a asistencia y al reembolso o transporte alternativo hasta su destino final.

En los distintos aeropuertos españoles habrá inspectores de AESA velando por que la aerolínea cumpla según lo establecido en el Reglamento No 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de febrero de 2004, sobre retrasos, cancelaciones y denegaciones de embarque, que protege los derechos de los pasajeros.

Las cancelaciones de vuelos por una huelga del personal de la propia compañía no es una circunstancia extraordinaria. Por lo que la aerolínea está obligada a pagar compensaciones por la cancelación del vuelo si no ha avisado de la misma con, al menos, 15 días de antelación. Estas compensaciones serán en función de la distancia del vuelo cancelado. La mínima es de 250 euros y la máxima de 600 euros.



Derecho a la información y a asistencia

Estas compensaciones económicas van más allá de la asistencia que la compañía está obligada a dar. Los pasajeros tienen derecho a la información, y para ello la compañía aérea debe entregarles un impreso con las condiciones de asistencia y compensación.

El pasajero tiene también el derecho de asistencia, es decir, la aerolínea tiene que darles comida y bebida suficiente. También, tienen derecho a realizar dos llamadas telefónicas o acceso al correo electrónico y, si fuese necesario, a una o más noches de alojamiento, así como al transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento. Esta asistencia tiene que pagarla la compañía aérea, no puede pedirle al pasajero que la abone él y luego la reclame.

Reembolso o transporte alternativo disponible

En caso de cancelación, el pasajero tiene derecho a elegir entre el reembolso del billete o que la compañía le proporcione un transporte alternativo hasta el destino final lo más rápidamente posible.

En caso de elegir el transporte alternativo, la compañía debe buscar la opción más rápida. Por ello, no puede ofrecer únicamente plazas en vuelos propios, o uno o varios días después si existen plazas disponibles en otras compañías en ese mismo día.

El transporte alternativo es hasta el destino final y es responsabilidad de la compañía abonar el mismo, por lo que ésta no puede pedir al pasajero que adelante el coste de dicho transporte.

Retrasos por la huelga

En caso de retrasos de dos o más horas en la salida del vuelo, los pasajeros tienen derecho a información y derecho a asistencia, aunque la demora está condicionada a una serie de límites temporales en función de la distancia del vuelo.



Nota de prensa

Si el retraso es de 5 horas o más, el pasajero tiene derecho a recibir el reembolso del billete en caso de que ya no desee viajar. El pasajero debe tener en cuenta que, en caso de retraso y optar por el reembolso y, por tanto, no viajar, ya no tendrá derecho a recibir la compensación económica por el retraso del vuelo de más de tres horas en destino final.

Los retrasos en las llegadas se pueden reclamar cuando se llega al destino final tres o más horas después de la llegada inicialmente prevista por la compañía aérea. En ese caso, el pasajero puede tener derecho a una compensación idéntica a la que le correspondería en caso de cancelación de un vuelo.

Reclamar los derechos

En caso de que considere que la compañía no ha respetado sus derechos, establecidos en el Reglamento 261/2004, debe reclamar a la misma, y si no está de acuerdo con su respuesta, puede presentar una reclamación, de forma totalmente gratuita, ante [AESA](#).

Desde AESA se analizará si hubo incumplimiento del Reglamento y emitirá un informe con el resultado de sus actuaciones. Si este es positivo para el pasajero y la compañía no lo atiende, podrá acudir a la vía judicial, para lo cual el informe positivo de AESA le será de gran utilidad. Los pasajeros cuentan con el recurso de la vía judicial para solicitar una indemnización por daños y perjuicios y pueden ejecutarlo en cualquier momento del proceso.