

Nota informativa

CEC-España informa de los derechos de los pasajeros aéreos afectados por la erupción volcánica en La Palma

En caso de cancelación del vuelo, los pasajeros tienen derecho al reembolso del billete o a transporte alternativo hasta el destino final

Madrid, 27 de septiembre de 2021. El Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) informa a los pasajeros de sus derechos en caso de que sus vuelos se hayan podido ver afectados por la erupción volcánica en la isla canaria de La Palma.

Derechos de los pasajeros en caso de cancelación del vuelo

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 o un transporte alternativo en un momento posterior que le convenga al pasajero.

En caso de elegir el transporte alternativo lo más rápidamente posible, debido a las circunstancias excepcionales, hay que tener en cuenta que es posible que no se pueda conocer con antelación la fecha en la que se podrá llevar a cabo. Se entiende que el transporte alternativo es hasta el destino final y la compañía es la responsable de proporcionarlo, sin que el pasajero tenga que adelantar el coste de dicho transporte. Asimismo, la compañía deberá proporcionar al pasajero comida y bebida suficiente, así como alojamiento y transporte entre el aeropuerto y el alojamiento hasta la salida del transporte.

Si la compañía no proporciona el transporte alternativo y el consumidor decide comprar por su cuenta un nuevo transporte, deberá conservar el ticket de compra del nuevo transporte para reclamárselo posteriormente a la compañía.

Dado que la erupción del volcán de La Palma se considera una situación extraordinaria, el pasajero no tendrá derecho a ser compensado por la cancelación del vuelo.

Derechos de los pasajeros en caso de retraso del vuelo

Si el vuelo se retrasa más de 5 horas y el pasajero decide no volar, este tiene derecho al reembolso íntegro de su billete al precio al que se compró, correspondiente a la parte del viaje no efectuada y a la parte del viaje efectuada si el vuelo ya no tiene razón de ser. Asimismo, la compañía debe facilitarle comida y bebida suficiente, así como alojamiento y transporte entre el aeropuerto y el alojamiento hasta la salida del vuelo, en función de la distancia y retraso del vuelo.

Cabe señalar que, al tratarse de una situación extraordinaria, tampoco procede compensación económica, aunque el vuelo se retrase más de 3 horas.