Publicado en Madrid el 10/07/2019

# AirHelp analiza las excusas de las aerolíneas para no pagar compensaciones

## Las huelgas de personal o los errores técnicos no eximen a las aerolíneas de pagar compensaciones por interrupciones en los vuelos

AirHelp, la organización más grande del mundo especializada en los derechos de los pasajeros aéreos, revela las excusas más frecuentes de las aerolíneas para no compensar a los pasajeros ante las interrupciones de vuelos que, en realidad, son elegibles para recibir compensación. De promedio, las aerolíneas rechazan casi la mitad (47 %) de las reclamaciones válidas que les envía AirHelp, por ello, es útil saber qué excusas, que generalmente se consideran como 'circunstancias extraordinarias', se utilizan con frecuencia para justificar estos rechazos.

El Reglamento Europeo de Derechos de los Pasajeros EC 261 establece que en el caso de vuelos interrumpidos por 'circunstancias extraordinarias', las aerolíneas no están obligadas a pagar compensación, ya que las circunstancias están fuera del control de las aerolíneas. Estas circunstancias abarcan aspectos como las huelgas de los aeropuertos o los riesgos de seguridad. Lo que no cubren son cosas como huelgas internas, retrasos del personal o problemas técnicos que deberían haberse descubierto durante el mantenimiento.

Los expertos de AirHelp han investigado varios casos para proporcionar algunos ejemplos reales de las excusas que ofrecen las aerolíneas para no compensar a sus clientes. En todos estos casos, todos los pasajeros tenían derecho a una indemnización por la interrupción, pero la compañía aérea no les informó de ello, sino que les ofreció una excusa para justificar la interrupción:

Huelga del personal de las aerolíneas: una huelga del personal de Ryanair dejó a algunos pasajeros varados en España durante 5 días, pagando el alojamiento y los gastos de su propio bolsillo. En este caso, las compañías aéreas están obligadas a compensar a los pasajeros por la interrupción debido a la huelga de personal, ya que la aerolínea debe ser responsable de las acciones de sus empleados. También es muy importante tener en cuenta que, cuando el viajero se quede en tierra debido a un retraso, la aerolínea debe proporcionarle derecho de cuidado que implica comida, bebida, comunicación y alojamiento cuando sea necesario.

Escasez de tripulantes o pilotos: un vuelo que salía de Bruselas se canceló con un retraso de dos horas. La razón: que la tripulación no descansó lo suficiente. La cancelación supuso que algunos pasajeros no llegaran a su destino hasta un día después. AirHelp apoya completamente los derechos de la tripulación y piensa que definitivamente deben tener el descanso que necesitan, por ello, hay que tener en cuenta que el personal de una aerolínea es responsabilidad de la compañía. Esto significa que si el personal no ha tenido suficiente tiempo de descanso, la aerolínea es culpable de cualquier interrupción y compensación que se derive de esa circunstancia.

Cuestiones técnicas: a los pasajeros que se retrasaron en un vuelo de LOT de Tokio a Varsovia se les

dijo que esto se debía a un problema técnico y que el avión tenía que reiniciar sus sistemas. Este retraso inicial, significó que algunos pasajeros perdieran su vuelo de conexión y terminaran esperando 8 horas más en Varsovia antes de ser finalmente puestos en un vuelo de vuelta a casa. Las aerolíneas tienen estrictos procedimientos de seguridad que deben cumplir. Aunque una aerolínea puede tratar de pasar por alto un problema técnico, como algo que está fuera de su control, los problemas técnicos deben ser identificados y prevenidos durante las revisiones y el mantenimiento de rutina.

Otros motivos: un vuelo de Nueva York a Amsterdam Schiphol fue cancelado inmediatamente después de que se descubriera que el copiloto de la embarcación excedía la cantidad legal de alcohol en sangre durante una prueba aleatoria de alcoholemia. La excusa del 'piloto borracho' se compartió con los pasajeros, pero no se les informó de su derecho a una indemnización. Aunque el piloto haya creado una situación insegura, como empleado de la aerolínea se sigue considerando que el piloto es responsabilidad de la aerolínea de acuerdo con el Reglamento Europeo EC 261.

Aunque hay asuntos que quedan fuera del control de una aerolínea que sí las liberan de la obligación de pagar una compensación, hay muchas circunstancias que se presentan como excusas válidas, que hacen creer a los pasajeros que no tienen derecho a una compensación. Aunque algunas de estas situaciones son un poco complicadas, muchas de ellas son muy claras y la aerolínea no comparte toda la información que debería con sus clientes.

¿Y el mal tiempo?
El mal tiempo se considera en realidad un caso de fuerza mayor o una situación extraordinaria, que está fuera del control de las compañías aéreas, lo que significa que no tienen obligación de pagar una compensación por una interrupción causada por las inclemencias del tiempo. Dicho esto, las compañías aéreas son responsables de realizar los preparativos necesarios para hacer frente a cualquier situación de la que tuvieran conocimiento previo y, de no ser así, podrían tener que pagar una indemnización. Por ejemplo, si una aerolínea no logra asegurar que haya suficientes suministros de descongelante antes de un pronóstico de nieve severo, podría ser considerada responsable de una interrupción, especialmente si los vuelos operados por otras aerolíneas pueden salir a tiempo.

La elegibilidad para la compensación, el dinero y los servicios a los que tienen derecho los pasajeros
Según la ley europea EC 261, si un vuelo se retrasa más de tres horas, se cancela o si se deniega el embarque, los pasajeros pueden tener derecho a una compensación económica de hasta 600 euros por persona. Todos los pasajeros que salen de un aeropuerto europeo están cubiertos por la EC 261, y los pasajeros que vuelan a Europa desde otros destinos de todo el mundo pueden estar cubiertos, siempre y cuando vuelen en una compañía aérea europea. Los pasajeros tienen hasta tres años para reclamar una compensación económica tras una interrupción del vuelo. Una vez más, las interrupciones de los vuelos causadas por circunstancias ajenas a la voluntad de las compañías aéreas no son elegibles de compensación, pero esto no incluye las huelgas internas ni los problemas de mantenimiento.

Qué hacer en caso de que se produzca una interrupción

Ponerse en contacto con la aerolínea para organizar un vuelo alternativo al destino final o un reembolso.
Conservar la tarjeta de embarque y cualquier otro documento de viaje.
Preguntar por qué se interrumpió el vuelo.
Pedir a la aerolínea que pague las comidas, bebidas y alojamiento cuando sea necesario. Los pasajeros tienen el Derecho a la Atención por parte de las aerolíneas.
Guardar los recibos si el vuelo interrumpido termina costando dinero extra.
Anotar la hora de llegada al destino.
Comprobar si se debe una compensación en https://www.airhelp.com/es/

**Datos de contacto:**
Actitud de Comunicación
913022860

Nota de prensa publicada en: Madrid

Categorías: Nacional Derecho Viaje Turismo

NotasdePrensa
https://www.notasdeprensa.es