

Pasajeros denuncian denegaciones de indemnizaciones de vuelo sin motivos

El desconocimiento de los derechos de los pasajeros se acaba convirtiendo en un hándicap a la hora de cobrar las indemnizaciones de las aerolíneas. Muchas veces los usuarios confían sin más en los motivos ofrecidos por las compañías aéreas

Diversos usuarios denuncian en redes sociales el abuso de excusas por parte de las aerolíneas para no pagar las indemnizaciones por la cancelación o el retraso sus vuelos. La negación del derecho a reclamar apoyada en causas extraordinarias que no cumplen con lo descrito en la Regulación Europea se ha convertido en una práctica común. Huelgas de personal ajeno a la aerolínea o temporales climáticos que nunca han tenido lugar son algunas de las explicaciones dadas a los usuarios y que resultaron no ser ciertas.

M.P, afectada por la huelga de Iberia de este agosto, describe en redes que fue la única de sus amigas que no consiguió una indemnización, a pesar de que reclamó por los mismos medios que su grupo. A ella le denegaron la compensación económica porque su retraso tenía que ver con una “huelga de controladores aéreos”. Este argumento sería realmente un motivo para denegar una reclamación pero, tal y como confirma la cuenta oficial de Controladores Aéreos Españoles, no se ha producido ninguna huelga de controladores en todo 2019 en nuestro país.

Los afectados por la huelga de Iberia de este verano tienen derecho a reclamar

Las huelgas del personal de tierra de Iberia han dejado a más de 14.000 pasajeros en tierra, pero corresponde a las aerolíneas compensar debidamente a los usuarios que han sufrido estos retrasos y cancelaciones. En el caso de esta huelga de personal de tierra, hasta 27 aerolíneas están obligadas a responder positivamente a las reclamaciones de los usuarios. Así lo confirma Robert Soler, abogado experto en reclamaciones aéreas de Populetic: “Era una huelga avisada, previsible y de personal dependiente de la aerolínea, no hay excusa para no compensar al usuario”.

Vueling, una de las aerolíneas involucradas en la polémica, se han excusado alegando que se trata de errores de comunicación. Esto pone en manifiesto que no existe ningún mecanismo automatizado de control del cumplimiento de la Regulación Europea a favor de los usuarios.

Hasta 1.400€ de indemnización por pasajero

La regulación Europea 261/2004 es la que estipula las condiciones en las que los pasajeros deberán ser compensados por un retraso o por la cancelación de su vuelo. Las indemnizaciones a partir de las 3 horas de retraso oscilarán entre los 250€ y los 600€, según el kilometraje del vuelo. En caso de que la aerolínea cancele el vuelo con menos de 14 días y sin ofrecer un vuelo que permita al pasajero llegar con menos de 3 horas de diferencia al destino, también se compensará con hasta 600€.

En lo referente a los equipajes, serán exigibles hasta 1.400€ por pasajero según la demora en la entrega de la maleta o de si la pérdida es total (a partir de 21 días sin el equipaje).

Para conseguir la correspondiente compensación es imprescindible guardar toda la documentación y las facturas que se generen por culpa de la incidencia, por ejemplo: gastos de restauración, noches extras en hoteles o tíques de ropa cuando no se ha entregado el equipaje.

Cómo actuar ante una denegación de la indemnización

Existen únicamente unas pocas causas de excepción que eximen a la aerolínea de abonar una indemnización: grandes temporales, razones de seguridad, cierre de espacios aéreos, terrorismo, huelgas de personal ajeno a la aerolínea o una huelga general. A pesar de contar una reclamación denegada por parte de la aerolínea, aún es posible reclamar por otras vías.

Vale la pena contrastar información y dejar en manos especializadas el proceso de reclamación, especialmente si no se consigue que la aerolínea abone la compensación por la vía amistosa. En la actualidad existen plataformas de asesoramiento al pasajero, como Populetic, que permiten calcular la indemnización exacta que corresponde a cada pasajero y tramitar directamente la demanda contra la aerolínea.

Datos de contacto:

Carlota Gallés

Empresa especialista en derechos de los pasajeros: Populetic

93 445 97 64

Nota de prensa publicada en: [España](#)

Categorías: [Nacional](#) [Derecho](#) [Viaje](#) [Turismo](#) [Digital](#)

NotasdePrensa

<http://www.notasdeprensa.es>