



Indemnizaciones de hasta 600€ por retrasos y de 1.100€ por pérdida de equipaje:

## Los 10 derechos que la mayoría de pasajeros aéreos desconocen

- ✓ Los viajeros españoles no tienen la costumbre de reclamar sus derechos a las aerolíneas.
- ✓ Según estudios del sector, los viajeros españoles dejan de solicitar 500 millones al año por incidencias en sus vuelos.
- ✓ 1,2 millones de viajeros españoles no hacen uso de su indemnización cada año.
- ✓ Cada año se pierden alrededor de 22 millones de maletas en aeropuertos de todo el mundo, sin embargo, muchos viajeros no saben cómo actuar en el caso de que esto les ocurra.

*Barcelona, febrero de 2015.* El Reglamento (CE) 261/2014 sobre los Derechos del Pasajero del Parlamento Europeo establece una serie de medidas que todas las aerolíneas deben cumplir en el caso de incidencias en sus operaciones. Muchos viajeros desconocen esta normativa y no reclaman sus derechos a la hora de sufrir retrasos o cancelaciones. Según estudios del sector, los españoles dejan de reclamar 500 millones al año por desconocimiento o falta de información sobre sus derechos.<sup>1</sup> Esta cifra se refiere tanto a vuelos retrasados o equipaje perdido.<sup>2</sup>

Según el número de reclamaciones, Madrid Barajas se encuentra entre los 10 aeropuertos con mayor número de retrasos y de cancelaciones. Esta cifra cobra aún más importancia a nivel nacional, donde durante 2014 se registraron 112.800 vuelos con retrasos, un 18% más que en 2013.<sup>3</sup>

En cuanto a las aerolíneas más puntuales, estudios del sector sitúan a Iberia, Iberia Express y Vueling entre las más puntuales del mundo. Iberia encabeza el ranking mundial con un 97,12% de sus vuelos 'on-time'.<sup>4</sup> En cuanto a las aerolíneas de bajo coste, Iberia Express es la más puntual del mundo con una puntualidad del 96,34%, seguida de Tigerair Singapore con un 91,77% y Azul con 89,51%. Vueling ocupa la sexta posición con un nivel de puntualidad del 86,57%.

---

<sup>1</sup>Informe Flight right 2014.

<sup>2</sup>Informe Sita 2014. Disponible en <<http://www.sita.aero/surveys-reports/industry-surveys-reports/baggage-report-2014>>

<sup>3</sup>Informe Flight right 2014.

<sup>4</sup> FLIGHTSTATS. Online Performance Report. [en línea]. Nueva York, 2015.

Disponible en: <<http://www.flightstats.com/go/Stats/airlinePerformanceReports.do>>

En liligo.com nos hemos dado cuenta de que existe un gran desconocimiento sobre los derechos de los pasajeros en caso de incidencias en sus vuelos. Por este motivo, hemos preparado una lista con los 10 derechos que todo pasajero tiene a la hora de volar con una aerolínea europea:

- 1. Derecho a información si el retraso es de al menos 2 horas**

Cuando un vuelo sufre un retraso de al menos 2 horas, la aerolínea está obligada a informar al pasajero de sus derechos en materia de compensación y asistencia. En concreto, deben facilitar un folleto informativo a todos los pasajeros afectados. En el caso de que no lo entreguen los viajeros deben solicitarlo.
- 2. Derecho a reembolso en retrasos de más de 5 horas**

Si un vuelo tiene un retraso de más de 5 horas y el pasajero decide no viajar (por ejemplo en el caso de una reunión a la que no se llega a tiempo), tendrá el derecho a obtener el reembolso íntegro del billete. En el caso de que este retraso sea en el vuelo de vuelta, el reembolso corresponderá al tramo no utilizado. Una vez solicitado, este reembolso deberá efectuarse en el plazo máximo de 7 días a través de un pago en efectivo, mediante transferencia bancaria, cheque o a través de acuerdos con el pasajero como descuentos para siguientes vuelos.
- 3. Derecho de atención (comidas, bebidas y hotel)**

Todo pasajero tiene derecho a atención si su vuelo sufre un retraso de 2 o más horas y la ruta en cuestión es de al menos 1500 km. También para retrasos de 3 horas o más en vuelos de más de 1500 km y de todos los que comprendan entre 1500 y 3500 km, o de 4 horas o más en los vuelos comprendidos en los apartados anteriores.

La aerolínea debe ofrecer comida y refrescos suficientes de manera gratuita en función del tiempo que los pasajeros deban esperar. También debe disponer de un servicio de llamadas telefónicas gratuitas, télex, mensajes de fax o correo electrónico.

En el caso de que la fecha de salida se postergue para el día siguiente, las aerolíneas deben brindar alojamiento en un hotel de manera gratuita y atención especial para personas con problemas de movilidad.
- 4. Derecho a compensación económica**

Si bien la directiva 261/2004 no recoge el derecho a compensación por retrasos, cancelaciones u 'overbooking', el reembolso total es posible para todas las distancias cuando se superan las cinco horas de retraso. El Tribunal de Justicia de la Unión Europea ha dictado sentencia en casos de retrasos de llegada al destino final de 3 o más horas. En estos casos, los viajeros pueden solicitar una compensación de entre 250 y 600 euros en función de la distancia de su vuelo y de si es o no intracomunitario. Estas compensaciones también incluyen retrasos de menos de tres horas en vuelos iniciales que generan perder las conexiones, y por consecuencia retrasos de más de 5 horas en la hora de llegada al destino final.
- 5. Cambios de horario son tratados como un retraso si se notifican con menos de dos semanas de antelación**

Cada vez que compramos un billete de avión la aerolínea se reserva el derecho a modificar los horarios e incluso el aeropuerto de salida o destino. En estos casos, la normativa apunta a que el cambio de hora de un vuelo equivale a una cancelación o denegación involuntaria de embarque si se informa de ella con menos de 14 días de la salida del vuelo de ida. En estos casos, los

pasajeros pueden exigir una compensación de hasta 600 euros.

- 6. Compensaciones por pérdidas de equipaje de más de 1.100 euros**  
Según una encuesta realizada por liligo.es en 2012, el 76% de los viajeros españoles siente temor a perder su maleta al momento de facturarla. Este es un problema aún muy presente para todos los viajeros. El Convenio de Montreal de 1999 afirma que las aerolíneas son responsables del equipaje facturado. En el caso de que lo extravíen, el pasajero tiene derecho a una indemnización. El límite de responsabilidad es de 1.131€ por pasajero, a menos que se realice una “declaración especial del valor de la entrega del equipaje”.  
En el caso de que la maleta esté dañada o que no aparezca en la cinta, los viajeros deben acercarse al mostrador de recogida de equipajes y rellenar un Informe de Regularidad de Equipaje (PIR). Si se quiere una indemnización por daños en el equipaje, se debe presentar un escrito a la aerolínea ([descargar un modelo aquí](#)) durante los siete días posteriores al recibimiento del equipaje dañado. Nunca debe olvidarse guardar el resguardo del equipaje facturado.
- 7. Compensaciones por equipaje retrasado**  
Si se llega al destino final y la maleta no aparece hasta los dos o tres días siguientes, el pasajero tiene derecho al reembolso de los gastos que este inconveniente le haya podido ocasionar, como la compra de ropa, objetos de aseo personal u de otra índole necesarios para pasar esos días. En estos casos, el usuario debe guardar las facturas de la compra de dichos objetos y adjuntarlas al presentar un reclamo (PIR) en el mostrador de entrega de maletas del aeropuerto hasta 21 días después de la entrega del equipaje a la aerolínea.
- 8. Derecho de atención a pasajeros con problemas de movilidad**  
En cumplimiento del Reglamento (CE) 1107/2006, del Parlamento Europeo y del Consejo se pone en marcha a partir del 26 de julio del 2008, en todos los aeropuertos europeos un servicio de atención a los pasajeros con movilidad reducida. Las personas de movilidad reducida podrán disponer de una persona de apoyo capaz de facilitar sus traslados y necesidades durante su estancia en el Aeropuerto. Estos servicios de asistencia no supondrán ningún coste ni cargos adicionales. Se tramitará a través de las compañías aéreas, que le facilitarán toda la información necesaria. Asegúrese de especificar sus necesidades en el momento de hacer la reserva y comprobar que toda la información se ha recogido en la misma.
- 9. Las embarazadas podrán volar hasta las 32 semanas de gestación sin certificado médico**  
Las compañías aéreas recomiendan no volar si se tiene más de 32 semanas de gestación. En cualquier caso, desde la Agencia Estatal de Seguridad Aérea recomiendan consultar con la aerolínea, ya que es posible que la pasajera embarazada deba firmar un documento que exonere a la compañía de tal responsabilidad ante cualquier eventualidad que surja derivada de su estado. Al mismo tiempo, algunas compañías exigen un certificado médico que certifique que está en condiciones de viajar si la pasajera supera las 32 semanas de gestación.
- 10. Emisión de billetes y facturación hasta 45 minutos antes de la salida**  
Se recomienda que los pasajeros lleguen al aeropuerto con al menos dos horas de antelación para así contar con tiempo suficiente para facturar y pasar los controles de seguridad. Generalmente, las compañías permiten facturar

hasta 45 minutos antes de la salida del vuelo. Si se llega con menos de 45 minutos, la aerolínea únicamente facturará y emitirá el billete en el caso de que su mostrador aún esté abierto. Cabe señalar que cada aerolínea tiene sus propias reglas por lo que es conveniente revisar su política de facturación antes del vuelo.

---

**Sobre liligo.com**

*liligo.com es el primer buscador de viajes que integra cientos de sitios (agencias de viaje, compañías aéreas incluyendo 70 de bajo coste, cadenas hoteleras, centrales de reservas, operadores turísticos, alquileres de coches...) y que permite a los viajeros acceder a todas las opciones de viaje on-line disponibles, ordenadas y presentadas de forma imparcial. Exhaustivo, objetivo e innovador, [liligo.com](http://liligo.com) tiene por misión ayudar al usuario a encontrar su viaje de la forma más sencilla y eficaz posible. liligo.com está disponible en 15 países y recibe alrededor de 3 millones de visitantes únicos mensuales.*

---

**Más información:**

Byte PR Comunicación

Claudio Bravo

[claudio@bytepr.com](mailto:claudio@bytepr.com)

Tel: 931 85 8248

667 24 23 68