



Committed to
Improve Quality

En el presente Newsletter trataremos sobre los derechos de los pasajeros aéreos. Enmarcaremos un tema muy sonado en los meses de verano de tanto tráfico aéreo nacional e internacional, y con una cantidad desmesurada de retrasos y cancelaciones.

In this newsletter we are going to talk about the rights of airplane passengers. Regulation 261/2004 deals with this really important question. It establishes the minimum rights for passengers when they are denied boarding against their will, when their flight is delayed or cancelled.



Derechos de los pasajeros aéreos

El [Reglamento \(CE\) No 261/2004](#) del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de Febrero de 2004 regula las “normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de

denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos”. Diversas sentencias del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (principalmente [Asuntos acumulados C-402/07 y C-432/07](#): Sentencia del Tribunal de Justicia (Sala Cuarta) de 19 de noviembre de 2009 y Sentencia del Tribunal de Justicia (Gran Sala) de 23 de octubre de 2012) refieren al mismo con una interpretación extensiva de algunos de los artículos.

Las consecuencias de la cancelación y retraso de los vuelos, así como la denegación del embarque son la parte que más preocupa al consumidor, y esclarecer estas consecuencias es nuestro objetivo con este artículo. Debemos remarcar que estas consecuencias no tendrán lugar en los casos en que la compañía pueda probar que las causas de los retrasos y cancelaciones hayan sido circunstancias extraordinarias, es decir, “problemas (...) no inherentes al ejercicio normal de la actividad del transportista aéreo y que escapen al control efectivo de dicho transportista” (C-402/07 y C-432/07).

En los casos de cancelación el Reglamento Europeo establece que existe una diferencia fundamental entre una cancelación diligente del vuelo y una negligente. En el primer caso, es decir, cuando la cancelación del vuelo se realice de acuerdo con las previsiones que establece el reglamento, la compañía deberá informar al pasajero con más de 2 semanas de antelación; o bien en un período inferior a estas 2 semanas pero superior a 7 días siempre y cuando se les ofrezca un transporte alternativo con una salida no superior a 2 horas de antelación con respecto a la salida inicialmente prevista, y una

llegado con un retraso no superior a 4 horas; y en los casos en que el período sea inferior a 7 días los términos anteriores se reducirán a la mitad. En caso contrario, es decir, cuando la cancelación del vuelo no se realice según las diligencia expuestas, el consumidor o pasajero tiene derecho a la atención que prevé el artículo 9 (derecho a comida y bebida, alojamiento y transporte, dependiendo de las horas de espera), al derecho a compensación del artículo 7, y al derecho a reembolso o transporte alternativo contemplado en el artículo 8. En cuanto a la denegación del embarque, las consecuencias son equiparables a las expuestas en los casos de cancelación, ya que hablamos de casos prácticamente equiparables.

Por último, en los casos de retraso, que son los más comunes, el Reglamento especifica que únicamente en los retrasos de 2 horas o más se tendrá el derecho a la atención, y en los casos de retrasos de más de 5 horas, se procederá al reembolso íntegro del billete y un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápido posible en los casos de escalas. Respecto a este último apartado debemos hacer mención a la interpretación extensiva que el Tribunal de Justicia de la Unión Europea realiza en las sentencias mencionadas. Como puntos más importantes a destacar, en primer lugar el Tribunal establece que la hora determinante en los caso de retraso no es la hora de salida, sino que se tiene que tener en cuenta la hora de llegada al destino. Y en segundo lugar el Tribunal asume que el derecho a compensación en los casos de cancelación de los vuelos debe ser igualmente aplicable en los casos de gran retraso (retrasos de

más de 3 horas), es decir, que equipara los casos de cancelación de vuelos con los de gran retraso.

En resumen, podemos afirmar que la finalidad del Reglamento (CE) 261/2004 es garantizar el nivel máximo de protección a los pasajeros, y como tal ofrece a todos los pasajeros afectados la posibilidad de reclamar el cumplimiento de sus derechos.

The rights of airplane passengers

In case of denied boarding the agency has the obligation to call for volunteers to surrender their reservations. If there is not enough volunteer, the air carrier has the right to deny boarding but has to compensate the denied passengers.

In case of a delay the passengers shall have the right to care. Right to care means that passengers shall be offered free of charge with meals and refreshments in a reasonable relation to the waiting time and with a hotel accommodation (in cases where a stay of one or more nights becomes necessary or where a stay additional to that intended by the passenger becomes necessary) and also with transport between the airport and place of accommodation. When the delay is at least 5 hours, they have the right to reimburse and re-route. Delay means when the operating air carrier reasonably expects a flight to be delayed beyond its scheduled time of departure for 2 hours or more in the case of flights of 1500 kms or less or for three hours or more in the case of all intra-Community flights of more than 1 500 kilometers and of all other flights between 1 500 and 3 500 kilometers or for four hours or more in the case of all flights not falling under the abovementioned cases.

In case of cancellation, the passenger has the right to reimbursement or re-routin and also has the right to care.

They are entitled for compensation unless they are informed about the cancellation 2 weeks before the scheduled departure or they are informed between 2 weeks and 7 days and offered with re-routing.



Passengers have to right for compensation which means EUR 250 for all flights of 1 500 kilometers or less or EUR 400 for all intra-Community flights of more than 1 500 kilometers, and for all other flights between 1 500 and 3 500 kilometers or EUR 600 for all flights not falling under the abovementioned cases. Compensation should be paid in cash, by electronic bank transfer, bank orders or bank cheques or, with the signed agreement of the passenger, in travel vouchers and/or other services.

This 261/2004 Regulation shall apply without prejudice to a passenger's rights to further compensation. The compensation granted under this Regulation may be deducted from such compensation. Without prejudice to relevant principles and rules of national law, including case-law, the Regulation shall not apply to passengers who have voluntarily surrendered a reservation.

There are two crucial judgment by the European Court of Justice which are dealing with this same exact question and these are C-581/10 and C-629/10. The Court emphasized that the Regulation must be interpreted in a way that passengers whose flights are delayed are entitled to compensation under that regulation where they suffer, on account of such flights, a loss of time equal to or in excess of three hours, that is, where

they reach their final destination three hours or more after the arrival time originally scheduled by the air carrier. Such a delay does not, however, entitle passengers to compensation if the air carrier can prove that the long delay is caused by extraordinary circumstances which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken, namely circumstances beyond the actual control of the air carrier. A technical problem in an aircraft which leads to the cancellation or delay of a flight is not covered by the concept of 'extraordinary circumstances' within the meaning of that provision, unless that problem stems from events which, by their nature or origin, are not inherent in the normal exercise of the activity of the air carrier concerned and are beyond its actual control.



**BB
CA
LEGAL**

Bufete Berenguer Comas
Advocates

Paseo Colón 24, Pral. 2ª
08002 Barcelona, Spain

Tel.: +34 933021143

Mob: +34 653443083

abogados@bbcalegal.com

www.bbcalegal.com