

Ante la situación provocada por el coronavirus (COVID-19), CEAV recuerda que los pasajeros aéreos que se hayan visto afectados por las cancelaciones de vuelos por parte de las compañías aéreas debido a la expansión del coronavirus, tienen derecho a información, asistencia y reembolso o transporte alternativo, de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento (CE) nº 261/2004 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 11 de febrero de 2004 por el que se establecen 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, y se deroga el Reglamento (CEE) no 295/91

*Información: entrega por parte de la compañía aérea de un impreso con las condiciones de asistencia y compensación.

*Asistencia: comida y bebida suficiente, dos llamadas telefónicas o acceso al correo electrónico y, si fuese necesario, una o más noches de alojamiento, así como el transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.

* Reembolso o a Transporte alternativo hasta el destino final, donde la compañía debe ofrecer tres alternativas.

Si bien el artículo 7.3 del Reglamento 261/2004 establece que la compensación por una cancelación de vuelo “...se abonará en metálico, por transferencia bancaria electrónica, transferencia bancaria, cheque o, **previo acuerdo firmado por el pasajero, bonos de viaje u otros servicios**”, las compañías aéreas lo han hecho directamente y sin ofrecer la posibilidad de reembolso en metálico, y sin el previo acuerdo del pasajero por lo que entendemos que no es conforme a este Reglamento, posición que ha sido confirmada por la Comisión Europea en el comunicado adjunto.

El Consejo Directivo de CEAV celebrado de urgencia el pasado día 13 de marzo de 2020 aprobó, por unanimidad, solicitar al Ministerio de Consumo que autorice a las Agencias de Viajes emitir bonos a los pasajeros que hayan comprado un viaje combinado cuando los prestadores de los servicios no proceden a los reembolsos.

Mientras tanto gran parte de las Compañías áreas han procedido a ofrecer estos bonos o cambio de fecha directamente, decisión que pone a las Agencias de Viajes en una posición de gran desequilibrio frente a las mismas. CEAV les ha solicitado encarecidamente que procedan a reembolsar a los pasajeros. Compañías como AirEuropa, Iberia, Vueling, Tap Portugal, Ryanair, Qatar Airways y Binter.

Madrid, a 19 de marzo de 2020 Otras Compañías Aéreas lo están haciendo correctamente como Lufthansa, Turkish y American Airlines, y otras tienen una flexibilidad reducida como Transavia y Bleu Air, y otras no ofrecen ni bonos ni reembolsos como Volotea.