



Guías Viajar

Consejos útiles para planificar tus viajes



« [Francia - Un paseo por la abadía románica de Moissac en Occitania](#)
[Galicia - Combarro, un paseo entre hórreos y cruceiros en las Rías Baixas](#) »

Cómo reclamar a una compañía aérea por la cancelación de tu vuelo

Escrito por José Luis Sarraide el 5 de agosto, 2016



Terminal 4 del aeropuerto de Barajas en Madrid

Por mi profesión como periodista y, sobre todo, por mi pasión como viajero, he tenido que volar muchas, muchas veces a lo largo de mi vida, y reconozco que he sido muy afortunado pues apenas he tenido incidencias.

Aparte de la **pérdida de las maletas** un par de veces y algunos grandes **retrasos en la salida del avión**, apenas he sufrido **overbooking** y solo la **cancelación de un vuelo**.

Pero por si te sucede, a la hora de volar debes tener claro cuáles tus derechos como pasajero de un vuelo, y muy importante, cómo reclamarlos, para lo cual hay empresas como [Gate28](#) que te facilitan esta gestión.



Aeropuerto de Skavsta en Estocolmo

Con motivo de la citada cancelación, un vuelo desde Lisboa a Madrid, conocí los inconvenientes a los cuales cada día están abocados muchos pasajeros en los distintos aeropuertos del mundo.

Ante estas circunstancias, **¿qué hacer si te han cancelado el vuelo?** ¿y si tienes un **retraso de varias horas?** **¿cuáles son tus derechos?**

Lo cierto es que apostaría por que la gran mayoría de los afectados por estas incidencias no tienen claro cuáles son sus derechos, de los cuales reconozco solo fui consciente a raíz de dicha cancelación.

Derechos cancelación de un vuelo

Por si te ocurre en un futuro viaje, es importante que conozcas **cuáles son tus derechos como pasajero en caso de cancelación de un vuelo**.

Google™ Búsqueda personalizada



Todos los temas de Guías Viajar

[Guías Viajar a Madrid](#)

[Guías Viajar a Estados Unidos](#)

[Guías Viajar a Italia](#)

[Guías Viajar a Gran Bretaña](#)

[Guías Viajar a República Checa](#)

La *Unión Europea* tiene establecido un reglamento desde 2004, de obligado cumplimiento, no solo para todas las compañías aéreas de países miembros, sino para todas las que operen en el territorio europeo.

En este reglamento se establecen los **derechos de los pasajeros aéreos** para las distintas circunstancias que se pueden dar, como pérdida de maletas, retrasos en los vuelos y, por supuesto, en caso de cancelación.



Aeroporto de Lisboa

A continuación te voy a detallar tus derechos:

En primer lugar, tienes el **derecho a la información**, lo que implica que te faciliten un folleto informativo donde se detallan tus derechos como pasajero, sobre todo en materia de **asistencia y compensación**.

Además, junto al mostrador de facturación la compañía aérea debe tener un cartel que avise de que tienes unos derechos como pasajero.

En el caso de mi vuelo cancelado, efectivamente junto a los mostradores había un cartel avisando de esos derechos y unos folletos que de forma muy resumida te recordaba los más básicos, así como un teléfono internacional y una web donde informarte.

Si te avisan con varios días de antelación, tienes tres opciones: por un lado, el **derecho al reembolso del precio del billete**, total o parcial, a cobrar en siete días; un **vuelo alternativo** en el mismo día de la cancelación y en condiciones similares; o un vuelo alternativo en un día posterior que te convenga.

Cuando la comunicación de la cancelación se produce en el mismo aeropuerto, tienes **derecho a la atención**.

Esto supone que te deben dar comida y refrescos gratis, en función del tiempo que tienes que esperar en el aeropuerto, hasta la salida de un vuelo alternativo ofrecido por la compañía.

Asimismo, te deben facilitar llamadas telefónicas gratuitas, o el envío de mensajes por fax o correo electrónico.



Autobuses de traslado a T1 desde estación de trenes de cercanías del aeropuerto de Barcelona

Pero en el caso de la cancelación de mi vuelo en Lisboa, dado que ya era a última del día, tenía derecho a que, gratuitamente, nos trasladaran a todos los pasajeros a un hotel cercano para, al día siguiente, poder tomar un vuelo.

Así sucedió, pues en un autobús nos llevaron a un hotel cercano de cuatro estrellas, donde nos facilitaron, a modo de cena, un pack con un sandwich, un zumo, una manzana y una chocolatina, y asimismo nos facilitaron una tarjeta telefónica.

Al día siguiente en un autobús nos llevaron al aeropuerto para coger el vuelo alternativo asignado.

Compensación económica por cancelación de vuelo

Pero además de lo anteriormente dicho, también tienes **derecho a una compensación económica** que te resarza de los inconvenientes de la cancelación.

Respecto a la **cuantía de la indemnización económica**, puedes consultar la tabla, la cual parte de un mínimo de 250 euros en vuelos comunitarios de hasta 1.500 kilómetros de distancia, hasta 600 euros en caso de un vuelo con origen o destino fuera de la *Unión Europea* y más de 3.500 kilómetros.



Aeroporto de Lisboa

Si la compañía aérea te ofrece una solución de transporte alternativo con horario similar, cabe que sigas teniendo este derecho de compensación, aunque por la mitad del importe.

Sólo en casos muy concretos, la compañía aérea está eximida de pagarte esta indemnización; por circunstancias extraordinarias que debe justificar; porque te haya avisado de la cancelación con un mínimo de dos semanas de antelación; o porque te haya ofrecido un vuelo en la misma ruta y horario similar.

Cómo reclamar por cancelación de vuelo

Pero aquí viene otro problema, **¿cómo reclamar tu indemnización por cancelación de un vuelo?**

Es un proceso que puedes hacer por tu cuenta, en el cual has de dirigirte a la compañía aérea que te ha cancelado el vuelo para reclamar tu derecho compensatorio.

Y si no recibes la respuesta adecuada, te debes dirigir al organismo estatal competente, que en España es la **Agencia Estatal de Seguridad Aérea**.

Ahora bien, por curiosidad me pregunto cuántos viajeros que sufren la cancelación de su vuelo hacen por su cuenta la pertinente reclamación.



Terminal 1 del aeropuerto de Barcelona

Y, por otro lado, ¿todas las compañías aéreas que operan en Europa cumplen a satisfacción con los **derechos de los pasajeros aéreos**?

Con el fin de facilitar este trámite a los pasajeros, en los últimos tiempos han surgido empresas, como la citada **Gate2B**, que te hacen la **gestión de reclamar tus derechos ante las compañías aéreas**.

Sirva el dato de que en la primera mitad del año 2016 ha habido más de 4.000 incidencias susceptibles de reclamaciones en vuelos operados en España, y que las estadísticas dicen que solo el 5 por ciento de los pasajeros efectúan dicha reclamación.

Con el fin de llevar a cabo las reclamaciones, **Gate28**, empresa española instalada también en otros países europeos, gracias a la colaboración con *EUClaim* tiene la información precisa de cada una de las incidencias sufridas en los vuelos en Europa, y si existe el derecho a la reclamación.

Si acudes a sus servicios, esta empresa **lleva a cabo la reclamación en tu nombre** sin coste alguno y solo te cobrará una comisión (30%) por la indemnización cobrada si el resultado ha sido favorable.

En suma, nos ahorra hacer una gestión administrativa que puede resultar engorrosa y, por su experiencia, con un elevado nivel de éxito en las reclamaciones.

Espero que esta información te sea útil para **saber qué hacer en caso de cancelación de tu vuelo**, lo cual espero que no nos suceda 😊