LA VANGUARDIA

DERECHOS

Los pasajeros de las aerolíneas se organizan para reclamar indemnizaciones

Tras la huelga de Ryanair, las incidencias por los controladores franceses y más problemas en los aeropuertos, los clientes empiezan a reclamar sus derechos

CONCHI LAFRAYA, MADRID

08/08/2018 09:23

Actualizado a 08/08/2018 11:50

Un 90% de los ciudadanos desconoce sus derechos frente a las compañías aéreas (Llibert Teixidó)

Tras las múltiples incidencias en los **aeropuertos** españoles en los últimos veranos, los **pasajeros** empiezan a organizarse. Poner la queja en la página web de la aerolínea de turno o a través de Aena no suele dar buenos resultados. Pueden pasar hasta varios años para cuando el viajero obtiene una respuesta satisfactoria.

Existen varias vías para reclamar. La primera es acudir a una asociación de consumidores y plantear la queja particular. También están surgiendo múltiples web en defensa de los pasajeros al albur de este problemas. Algunos despachos de abogados han optado por las demandas colectivas, al estilo de las preferentes. Y la última opción es acudir a un abogado especializado en la materia para que te ofrezca asesoramiento concreto sobre el caso y que emprenda las acciones legales pertinentes.

Casas únicas

para un verano único

Reserva

airbnb

Arrancan las reclamaciones

Por el reglamento europeo, las indemnizaciones clásicas son por anulación del vuelo. Depende de la distancia pero oscilan entre los 250 y los 600 euros. La indemnización será de 250 euros para vuelos de hasta 1.500 kilómetros, de 400 euros para vuelos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros y de 600 para el resto de vuelos.

Pero se puede reclamar también daños y perjuicios ocasionados al pasajero. "¿Qué sucede si un pasajero no llega al bautizo de su ahijado o pierde subir a un crucero que le ha costado 3.000 euros con salida desde Estambul por culpa de la aerolínea? O ¿quién paga las tres noches de hotel en una ciudad extranjera, con sus correspondientes comidas y cenas porque la aerolínea no recoloca a sus pasajeros hasta tres días más tarde de su vuelo original?", se pregunta Diego Maraña, impulsor y portavoz de la plataforma En-Colectivo y director de QualityNova Consultores.

Un avión de Ryanair en Valencia (Jose Jordan / AFP)

Este experto, que va a tratar de que la mayor parte de los 100.000 afectados este verano por Ryanair se sumen a una demanda colectiva,

explica que "hay daños materiales, morales y lucro cesante" que se puede exigir más allá de los daños económicos que recoge el reglamento europeo.

A su juicio, "los ciudadanos estamos en una posición de inferioridad cuando se reclama ante una gran compañía, por ello es más efectivo realizar una reclamación conjunta que permita ejercer una defensa mejor coordinada y con mayor capacidad de negociación".

Según el abogado Felipe Izquierdo, especializado en la materia, "las reclamaciones de hasta 2.000 euros se pueden interponer directamente por los particulares sin necesidad de procurador y abogado, aunque es aconsejable ponerse en manos de expertos".

Hasta 5.000 millones sin reclamar

La plataforma online AirHelp calcula que "cada año casi 13 millones de pasajeros dejan más de 5.000 millones de euros en manos de las aerolíneas en todo el mundo porque sólo la mitad de los pasajeros afectados por incidencias en sus vuelos presentan las correspondientes reclamaciones".

Izquierdo subraya que "como paso previo a la reclamación judicial, es conveniente enviar un e-mail a la compañía poniendo en su conocimiento la incidencia sufrida. Pasado un tiempo prudencial, unos 30 días, si la compañía no ha contestado o si su respuesta es insatisfactoria es cuando hay que acudir a la vía judicial".