**Coronavirus: ¿Qué hacer si la aerolínea ha cancelado tu vuelo?**

* **¿A qué tienen derecho los pasajeros aéreos que vean su vuelo cancelado a Italia, China o Japón por el coronavirus? ¿Y si es el propio viajero quien decide no volar? ¿Recuperarán el dinero pagado por noches de hoteles?**
* **reclamador.es resuelve las dudas más frecuentes de los viajeros en relación a la suspensión de viajes con motivo del COVID-19.**

**Madrid, 06 de marzo de 2020.** Air Europa, Tap, Norwegian o Ryanair han anunciado suspensiones de vuelos con Italia y otros destinos durante diferentes periodos de tiempo como consecuencia de la crisis sanitaria del coronavirus. Ante estas cancelaciones, por las que miles de viajeros se verán afectados los próximos días, reclamador.es, plataforma online de servicios legales, explica qué pueden reclamar los pasajeros afectados por estas medidas.

1. **Sin indemnización**

Lo primero que deben saber los viajeros afectados por estas cancelaciones de vuelos es que se trata de circunstancias extraordinarias. Esto tiene como consecuencia directa que las aerolíneas no están obligadas, según el Reglamento 261, a compensar económicamente a sus clientes.

El coronavirus se considera algo ajeno a las aerolíneas, pero estas deben reembolsar el precio del billete o bien ofrecer un transporte alternativo al pasajero con vuelo cancelado.

1. **¿Qué pasa con los hoteles reservados?**

Igualmente, la aerolínea que cancele un vuelo por el coronavirus no estará obligada a pagar, por ejemplo, las noches de hotel que el pasajero pierda en el destino con motivo de no poder volar.

Sin embargo, sí que deberá hacerse cargo del pago de las noches de hotel que el pasajero aéreo deba permanecer en la ciudad de salida del vuelo si el viajero se ve obligado a hacer noche en dicho destino con motivo de la reubicación de la aerolínea en un vuelo con salida uno o varios días después.

Junto a esas noches, la aerolínea también está obligada a prestar asistencia a aquellos viajeros desplazados de su domicilio, por ejemplo, además del pago de un hotel cercano al aeropuerto, el traslado desde el aeródromo al hotel y de vuelta al aeropuerto, así como el pago de comidas y bebidas que deba consumir el viajero hasta el momento de la salida de su nuevo vuelo.

En cuanto a la devolución del dinero por parte de los hoteles, si el viajero disponía de un seguro, tendrá que analizar la póliza y ver si está cubierto este motivo de cancelación. También es posible que el viajero contratase las noches de hotel con una tarifa reembolsable, en cuyo caso, dentro de los términos estipulados, podrá proceder a la cancelación del hotel y solicitar la devolución de lo pagado.

Si no se dispone de seguro de cancelación ni se contrató una tarifa reembolsable, en principio, el viajero no podrá reclamar la devolución de lo pagado si cancela su vuelo. Sin embargo, dado el caso, [**reclamador.es**](https://www.reclamador.es/aerolineas/) aconseja ponerse en contacto con el hotel o la agencia de viajes para buscar una solución al problema.

1. **¿Y si la aerolínea no cancela el vuelo pero es el propio viajero quien decide no volar?**

En este caso, el viajero no tendría derecho a solicitar el reembolso del billete, salvo que hubiese contratado un seguro que cubra dicha circunstancia. Si bien es cierto que aerolíneas como Iberia han anunciado que permitirán, durante un periodo de tiempo determinado, cambiar sus billetes y la posibilidad de volar en otra fecha o cambiar incluso la ruta.

Aquí, el consejo de reclamador.es es ponerse en contacto con la compañía aérea antes de proceder a la cancelación del vuelo y ver con su servicio de Atención al Cliente si es posible el cambio de billete a una fecha posterior o la devolución del dinero. Igualmente, si se dispone de un seguro, estudiar la póliza y ponerse en contacto con la compañía aseguradora para cancelar el viaje y recuperar el dinero invertido.

1. **Cuando los países imponen cuarentenas a los viajeros y no compensa viajar**

En el caso de que sean las autoridades quienes cancelen los vuelos por un motivo de salud pública, el pasajero no tendría derecho a reclamar gastos ni la compensación prevista en el Reglamento 261/2004, pero la aerolínea sí deberá devolverle el importe abonado por el billete.

Israel, por ejemplo, ha decidido poner en cuarentena a todos aquellos viajeros que lleguen al país desde España, Francia, Alemania, Austria y Suiza. Un periodo que durará 14 días y por el que a muchos pasajeros ahora no les compensa realizar el viaje. Estos viajeros deberán hablar con la compañía aérea, para un cambio de billete o el reembolso del precio del mismo. Igualmente, antes de suspender un viaje, reclamador.es recomienda a todos los viajeros no cancelar sin antes comunicarse con las compañías aéreas o agencias de viajes.

1. **Viajes combinados a través de agencias de viajes**
* En los casos de viajes combinados, la ley dice que si es el consumidor quien decide cancelar tendrá que pagar una penalización.
* Sin embargo, también prevé que cuando concurran circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o en las inmediaciones que afecten de forma significativa a la ejecución del viaje combinado o al transporte de pasajeros al lugar de destino, el viajero tendrá derecho a resolver el contrato antes del inicio del mismo sin pagar ninguna penalización. En este caso, el viajero tendrá derecho al reembolso completo de cualquier pago realizado, pero no a una compensación adicional.

Por ejemplo, esta previsión podría ser aplicable a los viajes de fin de curso con destino a Italia, si se tiene en cuenta que el ministerio de Educación Pública italiano ha suspendido las visitas didácticas y viajes escolares de estudiantes italianos por Italia y al extranjero. Aunque dicha suspensión afecta directamente a sus nacionales, habría que asegurarse que los lugares objeto de visita seguirán abiertos al público o no, pues de ser así, se trataría del supuesto de cancelación con derecho a reembolso.

* También habría derecho al reembolso por la agencia si se declarara la prohibición de viajar al país destino del viaje. En este caso, se entiende que hay imposibilidad de ejecutar el contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias.
* Si se pueden seguir visitando los monumentos sin problema o el destino es otro, la cancelación solo será posible si se tiene contratado un seguro de viaje que cubra esta contingencia, porque en la mayoría de los casos estas pólizas excluyen la cobertura de gastos de anulación en caso de epidemias o pandemias y solo las que ofrezcan el libre desistimiento (mucho más caras y que no tienen todas las aseguradoras) podrán solicitar el reembolso. Dados todos estos condicionantes, es necesario revisar la póliza y ponerse en cualquier caso en contacto con la aseguradora, pues en el pasado sí se han dado casos en los que excepcionalmente determinadas compañías de seguros asumieron las cancelaciones.

**En resumen**

* Si finalmente hay órdenes de restricción por razones de salud pública y se cancelan determinados trayectos o las compañías aéreas deciden suspender, el pasajero tendrá derecho a la devolución del billete contratado o a la reubicación en otros vuelos, así como el alojamiento y la comida, pero no la compensación económica prevista en el Reglamento 261/2004.
* En el caso de que sea el país quien restrinja el tráfico aéreo, el pasajero no tendría derecho a reclamar gastos ni compensación pero sí recibiría el reembolso del billete por parte de la aerolínea al tratarse de una causa de fuerza mayor.
* Si no nos encontramos en ninguna de esas circunstancias, la devolución del billete dependerá, como sucede en el caso de los viajes combinados, de la contratación previa de un seguro que contemple la cancelación, y ello también con las limitaciones ya sabidas: habrá que examinarse la póliza para saber si incluye como causa de anulación los casos de epidemias o pandemias o el libre desistimiento.

En todo caso, el pasajero ha de comunicar a la compañía aérea su intención de no viajar, porque si no lo hace y no se presenta el día del vuelo, se entenderá que ha renunciado voluntariamente.

Si se había contratado el hotel por separado habrá que comprobar las condiciones de la cancelación para saber si podremos hacerlo con total libertad (hay ofertas que no lo permiten), o por el contrario se aplicará alguna penalización.

**Sobre reclamador.es**

reclamador.es es una plataforma online de servicios legales creada en 2012 por el emprendedor Pablo Rabanal con el objetivo de utilizar la tecnología para defender los derechos de las personas frente a las empresas de manera sencilla y transparente. Desde 2018 es miembro fundador de la asociación europea por los derechos de los pasajeros aéreos [APRA (Association of Passenger Rights Advocates)](http://www.passengerrightsadvocates.eu/) y de la sección española de [ELTA](https://europe-legaltech.org/) (Asociación Europea de LegalTech) en la que se encarga de los servicios legales digitales. reclamador.es se proclamó ganadora en South Summit 2017 como mejor servicio de la categoría B2C entre miles de startups europeas, y se encuentra entre las 250 compañías que más rápido crecen en Europa, según el ranking FT1000 (2019), del diario Financial Times y Statista. Durante los años 2018 y 2019, reclamador.es se ha posicionado como marca líder en España en reputación digital en el sector legal según el ranking de Law & Trends.

Con 80.000 casos resueltos y 40 millones de euros de indemnizaciones conseguidos hasta el momento, trabaja con una tasa de éxito del 98% y bajo un modelo No Win, No Fee, es decir, solo cobra si gana. La plataforma ofrece todos sus servicios online y ha gestionado ya más de 250.000 reclamaciones con 200 millones de euros reclamados. reclamador.es ha conseguido que se eleven tres cuestiones prejudiciales al Tribunal Europeo de Justicia Europea (TJUE), pendientes de resolución, para proteger los derechos de los consumidores.

Tiene en su accionariado a la red de inversores Faraday, a Martin Varsavsky (VAS Ventures), al fondo Cabiedes & Partners, y relevantes inversores del mundo online como Francois Derbaix (fundador de Toprural), Yago Arbeloa (presidente de la AIEI), Carlos Blanco (ITnet) o Making Ideas Business (xISDI Venture Club), entre otros. Cuenta con financiación de ENISA y EMPRENDETUR (Ministerio de Economía, Industria y Competitividad) y CDTI. En 7 años, Pablo Rabanal, que fue incluido en el Ranking de jóvenes ejecutivos Choiseul 100-2017 España (Economic Leaders for Tomorrow), dirige un equipo de 100 profesionales integrado por desarrolladores y abogados en toda España.

**Para más información:**

**Cristina Naveda / Alicia Riaño**

**comunicacion@reclamador.es**

[**https://www.reclamador.es/prensa/**](https://www.reclamador.es/prensa)

**917 374 699 / 633 120 224**