

¿Qué pasa si cojo el bono que me ofrece la aerolínea y me arrepiento?

- Los viajeros con vuelos cancelados por el COVID-19 tienen derecho al reembolso del billete o a un voucher, pero la decisión debe ser del viajero y la aerolínea debe ofrecer dichas alternativas

Madrid, 23 de abril de 2020. El parón del tráfico aéreo por la crisis del COVID-19 ha puesto a muchas aerolíneas al borde de la quiebra, al peligrar su liquidez según alegan estas empresas, por lo que una gran mayoría de las compañías que operan en España están alargando los plazos a la hora de reembolsar el dinero de los billetes cancelados por esta crisis sanitaria a sus clientes, u ofreciendo un bono para volver a volar más adelante.

Según explica reclamador.es, plataforma online de servicios legales, las aerolíneas tienen que ofrecer a los pasajeros una elección entre un reembolso o un cambio de ruta/vuelo alternativo. Sin embargo, debido a las circunstancias excepcionales actuales, un cambio de ruta en los viajes en avión no es siempre posible y por eso los pasajeros deben ser reembolsados.

La Comisión Europea recordó a comienzos de abril que los viajeros tienen derecho bien al reembolso del billete, o bien a un voucher, **pero la decisión debe ser del viajero y la aerolínea debe ofrecer dichas alternativas.**

Pero... ¿qué pasa si el cliente acepta el bono y luego se arrepiente?

Muchas de las consultas de clientes que llegan a reclamador.es a diario se refieren a la imposibilidad de **poder solicitar el reembolso después de haber aceptado el bono que la aerolínea ofrecía en primer lugar y sin dar opción al reembolso.**

En estos casos, indica la plataforma, es muy difícil reclamar el dinero si el cliente ha aceptado explícitamente (por email o través de las redes sociales) el consentimiento.

Así, **Esperanza Palacio, co-directora legal de reclamador.es**, señala que *“si no se ofreció la posibilidad de reembolso o este fue imposible solicitarlo de una manera “fácil”, la recomendación para los viajeros afectados es que se asesoren con profesionales en la materia, ya que la falta de información de esa posibilidad, o la imposibilidad en sí misma de poder solicitarlo, habilita la opción de reclamar el reembolso tras haber aceptado el bono”.*

Aerolíneas sin sede en UE

En relación a aerolíneas sin sede en la Unión Europea, que realizan vuelos internos en el país de destino y que se rigen por el Convenio de Montreal, la reclamación es más complicada, explica reclamador.es, puesto que, pese a que el viajero puede ponerse en contacto con la compañía aérea para solicitar su dinero, no podrá pedir que se ejecute el pago si la compañía aérea no procede a realizar el reembolso.

¿Y si tengo un vuelo internacional para julio o agosto?

reclamador.es

En ese sentido, los pasajeros con las vacaciones reservadas de verano preguntan a reclamador.es **qué hacer con los vuelos comprados para volar en julio y agosto a destinos internacionales** ya que la duración de esta crisis sanitaria, y económica, es todavía una incógnita.

reclamador.es aconseja a los pasajeros con vuelos reservados para el verano que cambien ahora el vuelo de fecha si tienen la posibilidad de hacerlo sin coste.

En caso contrario, Palacio recomienda a los afectados “paciencia”. Señala que hay que esperar para ver *“cómo evoluciona la situación, ya que no se sabe cómo estará la crisis sanitaria en otros países y qué restricciones existirán en esos momentos, tanto de entrada de viajeros como de los mismos vuelos”*.

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) y de la sección española de ELTA (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/>

633 120 224 / 635 87 35 74