

El sondeo de reclamador.es entre sus clientes deja en evidencia a las aerolíneas cuyos vuelos han sido cancelados por el COVID-19

¿Qué prefieres: bono para volver a volar o reembolso del billete? Hablan las encuestas

- El 57,78% de los viajeros encuestados por reclamador.es lo tienen claro: prefieren que las compañías aéreas les devuelvan el precio de su billete y no un bono para volver a volar con ellas más adelante.
- Los viajeros con vuelos cancelados por el COVID-19 tienen derecho al reembolso del billete o a un bono, pero el consentimiento lo debe dar el viajero y la aerolínea debe ofrecer dichas alternativas.
- La Comisión Europea en su afán de proteger los derechos de los pasajeros aéreos reafirma que el reembolso sigue siendo la regla a seguir.

Madrid, 18 de mayo de 2020. Los viajeros han hablado y parece que no terminan de reconciliarse al cien por cien con las aerolíneas. Preguntados qué prefieren como compensación ante la cancelación de los vuelos durante la crisis del coronavirus y la negativa de muchas aerolíneas de reembolsar el dinero de los billetes cancelados por el COVID-19, la mayoría de los usuarios responden que el dinero.

Según ha podido comprobar reclamador.es, numerosas compañías que operan en España están alargando los plazos a la hora reembolsar el dinero de los billetes cancelados por esta crisis sanitaria a sus clientes, u ofreciendo un bono para volver a volar más adelante, con fecha extendida a 2021, por lo general.

La plataforma online de servicios legales recuerda que 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 los pasajeros deben ser reembolsados. En todo caso, matiza reclamador.es, **la decisión debe ser del viajero y la aerolínea debe ofrecer dichas alternativas.**

En ese sentido, la semana pasada, **Bruselas se reafirmó en que el reembolso sigue siendo la regla a seguir.** *“Los consumidores europeos tienen el derecho a que les devuelvan el dinero en efectivo si así lo desean. Punto y final”*, subrayó en una carta a los estados miembros la vicepresidenta ejecutiva de la Comisión Europea, Margrethe Vestager.

El 58% de los sondeados prefiere su dinero

Ante este hecho, la plataforma legal online de defensa de los consumidores, explica a continuación los datos arrojados en una encuesta entre sus clientes con reclamaciones a aerolíneas para conocer qué piensan sobre este hecho: ¿Qué prefieren los consumidores como compensación ante los vuelos cancelados por el coronavirus?

Casi el 58% de los afectados por alguna incidencia con una aerolínea a lo largo de su vida (en concreto el 57,78%) prefiere que la aerolínea le reembolse el precio de su billete; el 3% de los sondeados considera un vale para poder canjearlo por otro vuelo; y el 37,62% poder elegir entre un vale o la devolución de su dinero.

Al respecto de estos resultados, **Almudena Velázquez, co-directora legal de reclamador.es**, considera que *“está claro que los pasajeros no quieren que la aerolínea decida por ellos. El bono puede ser una opción, pero nunca se les puede obligar a aceptarlo, entre otras cosas porque en la compra de un billete de avión concurren muchas circunstancias, tanto económicas como personales, que son las que finalmente van a pesar sobre la conveniencia de volver a volar (y hacerlo con la misma compañía) o no. Que las aerolíneas se encuentren en un momento económico muy delicado no les puede servir para asegurarse una clientela “cautiva” al ofrecerles el bono como única solución a las cancelaciones actuales, máxime cuando todos los Estados y también la Unión Europea están incentivando las ayudas a dicho sector para evitar su caída. Como dice la Comisión Europea en su Recomendación de 13 de mayo, también muchos pasajeros y viajeros han sufrido el impacto económico de la crisis y han visto reducidos sus ingresos debido al descenso de las actividades económicas”*.

Datos de la encuesta

Se trata de una encuesta realizada a clientes de reclamador.es que han sufrido una incidencia aérea a lo largo de su vida, con 3.065 respuestas, entre el 30 de abril y el 14 de mayo.

[reclamador.es](https://www.reclamador.es) registró el pasado año más de 40.000 reclamaciones frente a más de un centenar de compañías aéreas diferentes. Vueling, a la cabeza, Ryanair, Grupo Iberia (que comprende Iberia, Air Nostrum e Iberia Express), y Air Europa, fueron las más reclamadas. Y desde que comenzara esta crisis sanitaria, la plataforma online de servicios legales ha recibido ya más de 2.500 consultas de viajeros afectados por cancelaciones de vuelos en las que las compañías aéreas o no ofrecen el reembolso de su dinero o alargan los plazos y no dan respuestas a sus pasajeros.