

¿QUÉ DERECHOS TENGO CUANDO SE RETRASA UN VUELO?

El Reglamento (CE) 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo establece normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque, de cancelación o gran retraso de los vuelos. Esta normativa se aplica a los pasajeros que salen de aeropuertos situados en el territorio de un Estado miembro y a todos aquellos que llegan a dichos aeropuertos desde un tercer país, cuando el vuelo es operado por una compañía de la UE.

En función de la distancia del vuelo y del tiempo de retraso de los vuelos, los pasajeros tendrán los siguientes derechos:

- ✓ Derecho a información: Cuando un vuelo sufre un retraso de al menos 2 horas, la aerolínea está obligada a informar al pasajero de sus derechos por escrito.
- ✓ Derecho a reembolso: Si un vuelo tiene un retraso de más de 5 horas y el pasajero decide no viajar, tendrá derecho a obtener el reembolso íntegro del billete.
- ✓ Derecho de atención: (comidas, bebidas, 2 llamadas telefónicas y hotel, éste solo cuando la hora de salida prevista sea como mínimo al día siguiente). Todo pasajero tiene derecho a atención si su vuelo sufre un retraso de 2, o más, horas y la ruta en cuestión es de al menos 1.500 km. También para retrasos de 3 horas o más en vuelos de más de 1.500 km y de todos los que comprendan entre 1.500 y 3.500 km. O de 4 horas o más en los vuelos comprendidos en los apartados anteriores.
- ✓ Derecho a compensación económica: El reembolso total es posible para todas las distancias cuando se superan las cinco horas de retraso. En estos casos, los viajeros pueden solicitar una compensación de entre 250 y 600 euros, en función de la distancia de su vuelo.
- ✓ Los cambios de horario son tratados como un retraso si se notifican con menos de dos semanas de antelación.

En el cuadro siguiente mostramos los derechos, según el tiempo de retraso:

Derechos	0-2 horas de retraso	2-3 horas de retraso	3-4 horas de retraso	4-5 horas de retraso	5 horas de retraso
Derecho a información	No	Sí	Sí	Sí	Sí
derecho a Reembolso	No	No	No	No	Sí (Siempre que se decida no viajar)
Derecho a Atención	No	Sí (distancias de 0-1500 km)	Sí (distancias de 0-3500 km)	Sí	Sí
Compensación Económica	No	No	Sí	Sí	Sí