

La UE advierte a Ryanair de que no puede hacer "descuentos" en los derechos de los pasajeros

La legislación europea obliga a devolver a los clientes el precio del billete incluso en circunstancias como la nube de ceniza

EUROPA PRESS - Madrid - 22/04/2010

La Comisión Europea ha avisado hoy a la aerolínea irlandesa de bajo coste Ryanair de que no puede hacer "descuentos" en los derechos de los pasajeros afectados por las [cancelaciones de vuelos](#) debidas a la nube de ceniza volcánica procedente de Islandia. El Ejecutivo comunitario ha recomendado a los viajeros que reclamen sus derechos y ha pedido a las autoridades nacionales que vigilen que las compañías los respeten o les sancionen si no lo hacen. Por su parte, la compañía irlandesa ha asegurado que reembolsará los "gastos razonables y con comprobante" a sus clientes afectados.

"Los derechos de los pasajeros reconocidos por la UE se aplican a todas las aerolíneas. No hay descuentos en los derechos de los pasajeros para las compañías de bajo coste. Las reglas europeas se aplican a todo el mundo. Tiene que haber igualdad de trato para todas las compañías. Y Ryanair tendrá que aplicarlas como todo el mundo", ha afirmado la portavoz de Transportes del Ejecutivo comunitario, Helen Kearns, al ser preguntada por la resistencia de la aerolínea irlandesa a compensar a los pasajeros.

De acuerdo con la legislación europea, incluso en circunstancias extraordinarias como la nube de ceniza, las aerolíneas están obligadas a devolver a los pasajeros el precio del billete o a buscarles una ruta alternativa. En este segundo caso, deben hacerse cargo de los gastos de comida y alojamiento durante la espera. "No se trata de un esquema voluntario en el que las compañías pueden decidir participar o no. Son obligaciones legales muy claras", ha insistido la portavoz, que se ha mostrado convencida de que "la mayoría de las compañías van a respetar las reglas".

No obstante, la Comisión ha reiterado que son las autoridades nacionales las que deben garantizar que las compañías cumplan la normativa. "Para los consumidores el mensaje es muy claro. Deben reclamar sus derechos primero a las compañías aéreas y, si hay problemas, deben quejarse ante las autoridades nacionales". "Esperamos que las aerolíneas cumplan sus obligaciones. Si no lo hacen, las autoridades nacionales pueden aplicar las multas y las sanciones previstas en su legislación", ha insistido Kearns.

Desde Ryanair, según ha explicado en un comunicado el consejero delegado de Ryanair, Michael O'Leary, la compañía reembolsará los "gastos razonables y con comprobante" a sus pasajeros afectados por las cancelaciones derivadas de la erupción del volcán islandés, en cumplimiento de la normativa europea EU261, la misma a la que hacía referencia Kearns, a la que ha tachado de "injusta". En opinión de O'Leary, esta normativa es "absurda" y "discriminatoria", puesto que a diferencia de otros competidores como trenes, ferris o autobuses, las aerolíneas deben cargar ya tanto con los gastos del billete como con otros "potencialmente ilimitados".

Asimismo, O'Leary ha afirmado que las autoridades europeas "aplicaron indebiamente una prohibición general" a los vuelos en su espacio aéreo, que sufrió un "cierre catastrófico" durante la última semana.

La OCU denuncia que las aerolíneas españolas "pisotean" los derechos de los usuarios

También sobre el sector aéreo, la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) ha presentado hoy una encuesta cuya conclusión asegura que las compañías españolas "pisotean" los derechos de los

pasajeros y están a la cola de la clasificación europea.

Según el sondeo de *Satisfacción con las compañías aéreas y aeropuertos*, que ha realizado un sondeo junto a cinco organizaciones de consumidores europeas a 10.111 pasajeros en Bélgica, Italia, Portugal y Francia, la cola de la clasificación se encuentra "copada" por compañías del área mediterránea, incluyendo a "todas las españolas", señala el trabajo. "Tenemos que descender hasta el puesto 64 (de las 84 compañías analizadas) para encontrar a la primera aerolínea española. Mas abajo, aún, el resto. Las 7 compañías aéreas españolas están entre las 15 peor valoradas", ha afirmado la Portavoz de OCU, Ileana Izverniceanu.

Izverniceanu ha puntualizado que esta encuesta se realizó mucho antes del problema que surgió con la nube de cenizas, y que aún sin ese inconveniente la valoración de las compañías aéreas españolas es "pésima". "En vez de avanzar con una legislación para atender las necesidades de los pasajeros cada vez se violan más sus derechos y parece que las compañías gozan de total impunidad", ha afirmado.