

RECLAMACIONES A LAS COMPAÑÍAS AÉREAS EN BASE AL REGLAMENTO 261/2004. INCIDENCIAS MÁS HABITUALES Y CUESTIONES PROCESALES*

Gaizka Zulaika Alaña
Abogado
Colaborador de *Erreklamatu*

RESUMEN

En el presente trabajo se aborda la reclamación de las principales incidencias que pueden surgir en un contrato de transporte aéreo de pasajeros, en base al Reglamento 261/2004¹. Para ello se analizarán algunas sentencias de jurisprudencia menor, así como los aspectos procesales a tener en cuenta para interponer con éxito una reclamación de este tipo.

Palabras clave: reclamación, transporte aéreo de pasajeros, Reglamento 261/2004.

SUMARIO: I. MARCO NORMATIVO: 1. Reglamento UE 261/2004. 2. Directrices interpretativas del reglamento (Directrices).—II. INCIDENCIAS MÁS COMUNES POR LAS QUE SE PUEDE RECLAMAR.—III. CANCELACIÓN EN BASE AL REGLAMENTO.—IV. DERECHO DE REEMBOLSO, TRANSPORTE ALTERNATIVO, O NUEVA RESERVA.—V. DERECHO DE COMPENSACIÓN.—VI. CUANTÍA DE LA COMPENSACIÓN.—VII. COMPENSACIÓN SUPLEMENTARIA.—VIII. DERECHO DE ASISTENCIA.—IX. SUPUESTOS ANÁLOGOS A LA CANCELACIÓN.—X. CANCELACIÓN DE UN SOLO TRAMO.—XI. RETRASO EN LA LLEGADA.—XII. DERECHO A PERCIBIR UNA COMPENSACIÓN EN CASO DE RETRASO EN LA LLEGADA.—XIII. MEDICIÓN DEL RETRASO EN LA LLEGADA Y CONCEPTO DE HORA DE LLEGADA.—XIV. SUPUESTOS ESPECIALES: 1. Retraso en el primer trayecto y pérdida del segundo. 2. Cancelación del billete original y retraso en el alternativo. 3. Compensación aunque el demandante no haya embarcado en el avión afectado. 4. Denegación de embarque. Definición. 5. Derechos asociados a la denegación de embarque.—XV. CAUSAS DE EXONERACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD DE LA COMPAÑÍA AÉREA: 1. Huelgas. 2. Problemas técnicos. 3. Condiciones meteorológicas adversas.—XVI. ASPECTOS PROCESALES: 1. Documentación a aportar: 1.1. DNI y libro de familia. 1.2. Reserva del billete. 1.3. Tarjeta de embarque. 1.4. Comunicaciones con la compañía. 1.5. Informes de plataformas *online*. 2. Competencia y jurisdicción: 2.1. Jurisdicción mercantil. 2.2. Competencia territorial. 3. Legitimación: 3.1. Legitimación activa. 3.2. Legitimación pasiva. 3.3. Legitimación pasiva en caso de reclamar el reembolso del importe de los billetes. 4. Cuantía. 5. Costas.—XVII. PERSPECTIVAS DE FUTURO.—XVIII. BIBLIOGRAFÍA.

* Fecha de recepción del trabajo: 21/4/2022. Fecha de aceptación del trabajo: 13/5/2022.

¹ Reglamento (CE) 261/2004, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) 295/91.

Claims to airlines based on Regulation 261/2004. Most common incidents and procedural issues

ABSTRACT

This paper addresses claims regarding main incidents in a contract of carriage of passengers by air, based on Regulation 261/2004. For this purpose, some minor case law rulings will be analyzed. Procedural aspects for successful claim filing will be addressed as well.

Keywords: claim, passenger air transport, Regulation 261/2004.

SUMMARY: I. REGULATORY FRAMEWORK: 1. EU Regulation 261/2004. 2. Interpretive guidelines of the regulation (Guidelines).—II. MOST COMMON INCIDENTS FOR WHICH YOU CAN CLAIM.—III. CANCELLATION BASED ON THE REGULATION.—IV. RIGHT OF REFUND, ALTERNATIVE TRANSPORTATION, OR NEW RESERVE.—V. RIGHT TO COMPENSATION.—VI. AMOUNT OF COMPENSATION.—VII. COMPENSATION SUPPLEMENTARY.—VIII. RIGHT OF ATTENDANCE.—IX. ASSUMPTIONS ANALOGUE TO THE CANCELLATION.—X. CANCELLATION OF A SINGLE SECTION.—XI. DELAY IN ARRIVAL.—XII. LAW TO RECEIVE A COMPENSATION IN CASE OF DELAY IN ARRIVAL.—XIII. MEASUREMENT DELAY IN ARRIVAL AND CONCEPT OF TIME OF ARRIVAL.—XIV. SPECIAL ASSUMPTIONS: 1. Delay in the first trip and loss of the second. 2. Cancellation of the original ticket and delay in the alternative. 3. Compensation even if the plaintiff has not boarded the affected aircraft. 4. Denied boarding. Definition. 5. Rights associated with denied boarding.—XV. CAUSES OF EXEMPTION OF THE RESPONSIBILITY OF THE AIRLINE COMPANY: 1. Strikes. 2. Technical problems. 3. Conditions adverse weather.—XVI. PROCEDURAL ASPECTS: 1. Documentation to provide: 1.1. ID and book family. 1.2. Ticket reservation. 1.3. Boarding pass. 1.4. Communications with the company. 1.5. Reports of online platforms. 2. Competence and jurisdiction: 2.1. Commercial jurisdiction. 2.2. Territorial jurisdiction. 3. Legitimation: 3.1. Active legitimation. 3.2. Passive legitimation. 3.3. Passive legitimation in case of claim reimbursement of the amount of the tickets. 4. Amount. 5. Costs.—XVII. FUTURE PERSPECTIVES.—XVIII. BIBLIOGRAPHY.