



Al tratarse de causas ajenas a las compañías aéreas, los pasajeros afectados no tendrían derecho a una indemnización, pero sí a una serie de derechos básicos en el aeropuerto

Cuando tu vuelo se retrasa por una pelea entre pasajeros ebrios y otras causas “ya no tan extraordinarias”

Los altercados provocados por pasajeros bajo los efectos del alcohol son una de las causas extraordinarias que más retrasos aéreos ocasiona, especialmente en destinos como Baleares o Canarias

Entre otras causas sorprendentes de retrasos se hallan: aperturas erróneas de salidas de emergencia, falsas amenazas de bomba, tripulantes indispuestos, comentarios racistas o aves que provocan averías

Madrid, 18 de julio de 2019 – En el periodo estival la intensidad del tráfico aéreo y el aumento de las huelgas parecen estar en el centro de las causas del incremento de los retrasos o cancelaciones de vuelos; pero lo cierto es que hay otros motivos “extraños” que provocan incidencias, algunos realmente fuera de lo común y otros que, por desgracia, se han vuelto demasiado habituales.

[Flightright](#), portal internacional líder en la defensa de los pasajeros aéreos, ha recopilado algunas de las causas más extrañas que han perturbado el normal funcionamiento de aeropuertos y rutas aéreas en las últimas semanas, produciendo retrasos, cancelaciones y aterrizajes de emergencia. Estos son algunos de ellos:

Pasajeros ebrios y violentos, algo demasiado habitual

Los altercados en aviones causados por pasajeros bajo el efecto del alcohol o las drogas, cada vez más habituales, están causando numerosos problemas, sobre todo en vuelos con destino a las Islas Baleares y Canarias.

Según una reciente [publicación](#), los pasajeros ebrios o con comportamientos violentos causan cada semana una media de tres altercados en vuelos con destino u origen en Canarias. De hecho, los ocho aeropuertos de la Comunidad Autónoma de Canarias notificaron a lo largo de 2018 a la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) un total de 138 incidentes por culpa de viajeros problemáticos. Estos comportamientos inadecuados causan retrasos, desvíos y, lo que es peor, amenazan muchas veces la seguridad de los vuelos.

El pasado mes de mayo, 15 pasajeros en estado de embriaguez provocaron un altercado en un avión que cubría la ruta de Edimburgo a Palma de Mallorca, obligando a unas diez patrullas de la Guardia Civil a rodear la aeronave a su llegada al aeropuerto de Son Sant Joan, para identificar a los alborotadores y proceder a multarlos por una infracción contra las normas de seguridad aérea.

Estos problemas no se producen solo en nuestro país; hace solo unos días, el pasado 15 de julio, en un trayecto entre Manchester y Croacia operado por Ryanair que se ha calificado en los medios como “vuelo del infierno”, los pasajeros ebrios fueron grabados vomitando en los pasillos, gritando y cantando durante las tres horas de viaje. El vuelo se retrasó debido a los conflictos entre los pasajeros ebrios y aquellos que cuestionaban su actitud en el interior del avión. Hubo tantos incidentes que la tripulación tuvo que llamar a la policía, que esperó a los viajeros más conflictivos a su llegada al aeropuerto croata de Zadar.

Pero el alcohol y los malos comportamientos, no son las únicas causas “extrañas” que provocan retrasos, cancelaciones o desvíos; algunas otras que se han producido recientemente son:

Una pasajera abre la puerta de emergencia

El pasado 10 de junio, el vuelo PK702 de la compañía aérea Pakistan International Airlines, que cubría el trayecto Manchester-Islamab, sufrió un retraso de casi ocho horas después de que una pasajera abriera la salida de emergencia en lugar de la puerta del baño. Las puertas de la aeronave estaban cerradas cuando la pasajera abrió la puerta trasera del avión en el lado izquierdo, lo que provocó la activación del protocolo de emergencia y la evacuación de todo el pasaje.

Amenaza de bomba falsa de un niño de 11 años

Un vuelo con salida el pasado 3 de julio desde Fuerteventura con destino Santiago de Compostela sufrió un retraso de varias horas debido a una “broma” de un niño de 11 años que escribió una nota que amenazaba con hacer explotar el aparato e iba firmada por “el terrorista”. La amenaza de bomba llevó a desalojar el vuelo e investigar la autoría por la policía.

Tripulante de cabina indispuerto

El vuelo número 1293 de la compañía Vueling, que cubría el trayecto entre A Coruña y Barcelona, partió de Alvedro el pasado sábado 13 de julio con más de cinco horas de retraso tras la indisposición de un tripulante de cabina, que tuvo que ser sustituido, tal como indica el cumplimiento de las normas de seguridad y servicio de la empresa.

Expulsados por comentarios racistas

El pasado 14 de julio, un vuelo entre Turquía e Inglaterra sufrió un retraso de casi una hora y media debido a los comentarios racistas de una pareja de pasajeros hacia otros. Una pasajera británica tuvo que ser expulsada del vuelo de Thomas Cook que volaba hacia el aeropuerto de Londres Gatwick por sus comentarios “racistas” hacia unos viajeros musulmanes que se encontraban en el mismo avión. Los turistas británicos que regresaban a Londres llamaron a los hombres terroristas y exigieron que fuesen expulsados del avión. El resto de pasajeros del vuelo reprocharon a la pareja su actitud, tachando de “repugnantes” sus comentarios.

Colisión con un ave

Y, por último, no nos queremos olvidar, del que parece ya un clásico en la navegación aérea, el choque de un pájaro. El pasado 11 de julio, un vuelo de la compañía Volotea entre Alicante y Bilbao sufrió 12 horas de retraso debido a que el aparato, que salió de Nantes hacia Alicante, chocó con un ave y esto le obligó a regresar al aeropuerto francés.

Los derechos básicos en el aeropuerto

“Ante retrasos o cancelaciones motivados por causas ajenas a las compañías aéreas y ciertamente extraordinarias, los pasajeros afectados no tendrían derecho a una indemnización, pero sí están cubiertos por una serie de derechos básicos en el aeropuerto. Es importante que los conozcan y los soliciten”, subraya Laure Marc Martínez, responsable de Comunicación Internacional de Flightright. Estos son los derechos que refleja la normativa europea en el Reglamento 261/2004:

Transporte. Tras más de 5 horas de retraso, la compañía aérea debe ofrecer un medio de transporte alternativo. Para destinos nacionales, puede ser en tren o autobús.

Manutención. La compañía aérea debe proporcionar comida y bebida a los pasajeros afectados por retrasos superiores a 2 horas.

Alojamiento. Si el vuelo se cancela o se retrasa hasta el día siguiente, la compañía aérea debe hacerse cargo del alojamiento de los pasajeros en un hotel, así como del transporte de ida y vuelta a éste.

Comunicación. La compañía aérea debe ofrecer a los pasajeros afectados la posibilidad de comunicarse con sus allegados, bien por teléfono, por fax o por email.

Tus derechos...
ante un vuelo cancelado o con retraso

En el aeropuerto



Transporte

Si tu avión se retrasa más de 5 horas, tienes derecho a un transporte alternativo que te lleve a tu destino, pero también puedes renunciar al vuelo y recuperar el importe del billete.



Comida y bebida

La compañía aérea debe proporcionar bebidas y snacks o aperitivos a los pasajeros afectados por retrasos de:

- +2 horas en vuelos cortos (< 1500 Km.),
- +3 horas en vuelos de medio recorrido y vuelos intracomunitarios (entre 1500 y 3500 Km.)
- +4 horas para vuelos de largo recorrido (> 3500 Km.)



Alojamiento

Cuando un vuelo se retrasa hasta el día siguiente, la compañía aérea debe encargarse de alojar a los pasajeros afectados en un hotel, así como del transporte de ida y vuelta de éste al aeropuerto.



Comunicación

La compañía aérea debe ofrecer a los pasajeros afectados la posibilidad de comunicarse con los suyos para advertirles del incidente. Así, los pasajeros tendrán derecho a realizar 2 llamadas telefónicas, o enviar 2 fax o 2 correos electrónicos.

Puedes optar a una indemnización de entre **250 y 600€** por pasajero

Flightright 

Acerca de Flightright

Creado en 2010, Flightright es el líder internacional en la defensa de los derechos de los pasajeros aéreos. Apoyándose en su avanzada tecnología y su red de expertos internacionales, Flightright permite a pasajeros de vuelos cancelados, con retraso u overbooking comprobar si tienen derecho a indemnización en virtud de la normativa europea ([Reglamento 261/2004](#)) y, de ser así, reclamarla y obtenerla sin complicaciones. Flightright, que sólo cobra sus honorarios en caso de obtener la reclamación del pasajero, cuenta con una tasa de éxito del 99% en los tribunales y ha obtenido ya más de 150 millones de euros para sus clientes. Flightright es miembro fundador de [APRA](#) (*Association of Passenger Rights Advocates*), organismo que protege los derechos de los pasajeros aéreos en toda Europa. Más información en www.flightright.es

CONTACTOS DE PRENSA

Flightright GmbH

Laure Marc Martínez
Tel. +49 331 9816 90 40
presse@flightright.de

Prisma Comunicación

Ana I Garza /
Ana Fernández Abascal
Tel. +34 91 357 19 84
Ana.garza@prismacomunicacion.com
ana.fernandez@prismacomunicacion.com