



COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS

Bruselas, 16.2.2005
COM(2005) 46 final

**COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN AL PARLAMENTO EUROPEO Y AL
CONSEJO**

Ampliación de los derechos de los pasajeros en la Unión Europea

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

I. ESTADO DE LA NORMATIVA VIGENTE Y ACTUALES PROPUESTAS

1. Sector aéreo

2. Sector ferroviario

II. DESARROLLO DE UNA POLÍTICA DE DERECHOS DE LOS PASAJEROS

1. Medidas específicas a favor de las personas de movilidad reducida

2. Soluciones automáticas e inmediatas en caso de interrupción del viaje

3. Responsabilidad por fallecimiento o lesiones de los pasajeros

4. Tramitación de las reclamaciones y medios de recurso

5. Información a los pasajeros

6. Derecho a la expedición de billetes únicos

7. Derechos de los pasajeros en caso de quiebra de la compañía aérea

8. Evaluación y control

CONCLUSIONES

Anexos

INTRODUCCIÓN

- (1) En los últimos treinta años, la movilidad ha experimentado una increíble expansión en Europa. Para millones de ciudadanos, la posibilidad de viajar se ha convertido en una realidad e incluso en un derecho. En efecto, el transporte de pasajeros se ha multiplicado por más de dos desde 1970 (de 2,118 millardos de pasajeros-kilómetro en 1970 a 4,993 millardos de pasajeros-kilómetro en 2002). Recordemos que en 1970 cada uno de nosotros recorría unos 17 kilómetros diarios, media que actualmente asciende a 34 kilómetros diarios. Este fenómeno se debe a toda una serie de factores entre los que destacan el crecimiento económico, la reducción de los precios del transporte y los progresos del “espacio sin fronteras interiores” (artículo 2 del Tratado de la Unión Europea). Los primeros sectores favorecidos por la nueva situación han sido el transporte de mercancías por carretera y el transporte aéreo de pasajeros.
- (2) El sector aéreo ha conocido toda una serie de transformaciones: la aparición de compañías de bajo coste, la reestructuración de las demás compañías, la apertura de nuevas rutas, la disponibilidad de información o billetes en Internet y la disminución generalizada de los precios. Millones de personas han podido tomar aviones gracias a la creación del mercado interior de la aviación. Los progresos en el sector ferroviario han permitido, especialmente en los trayectos donde la interoperabilidad constituye ya una realidad, un aumento de los viajes intracomunitarios. La apertura de los mercados marítimos ha propiciado un aumento de la oferta hacia los destinos turísticos, a precios en constante disminución.
- (3) La supresión de las fronteras y el crecimiento del sector de los transportes no siempre han ido acompañados de suficientes medidas de protección de los derechos de los pasajeros. Es forzoso observar, junto al incremento de su número, que los pasajeros a veces deben hacer frente a situaciones sumamente desagradables como anulaciones, sobrerreservas (overbooking), extravío de equipajes, retrasos, etc. Al mismo tiempo, se hallan sometidos a obligaciones muy estrictas (de control, registro y reserva) y ya han pagado su título de transporte.
- (4) Los acuerdos voluntarios, como el compromiso contraído en 2002 por las grandes compañías aéreas, revisten una enorme importancia. No obstante, al no existir legislación comunitaria en la materia, los pasajeros se hallan sujetos, en circunstancias difíciles, a un conjunto de normas nacionales de escasa eficacia. En ocasiones, carecen de protección legal efectiva, se hallan sometidos a fuertes obligaciones en un contexto que no suele resultarles muy familiar, a veces lejos de su lugar de origen, y tienen que defender sus derechos en una lengua extranjera. Esos pasajeros se hallan desprovistos de soluciones eficaces, pues las existentes y, concretamente, el recurso a los tribunales nacionales, suelen ser lentas, inciertas y costosas. Ahora bien, los pasajeros deberían poder gozar de una protección mínima en cualquier punto de Europa: es un derecho cuyo ejercicio debe facilitar la Comunidad Europea, responsable de la libertad de circulación.
- (5) En ese contexto, resulta inquietante comprobar que no existen a nivel europeo, para ningún medio de transporte, asociaciones de pasajeros capaces de defender los intereses de los usuarios de todos los medios de transporte ni de manifestar las expectativas de los mismos.

- (6) Por el momento, la Unión Europea ha concentrado sus esfuerzos en el sector aéreo, empezando por el Reglamento sobre la denegación de embarque. Además, ha aprobado otros textos relativos a este sector y la Comisión acaba de presentar una propuesta de Reglamento sobre la protección de los viajeros internacionales de ferrocarril. Queda pues por garantizar la protección de los usuarios de los demás medios de transporte. Y la eficacia de esa protección depende de que se dispense a nivel comunitario, habida cuenta de la amplitud del sector y del grado de utilización de esos otros medios de transporte por los ciudadanos europeos¹.
- (7) La Comisión ya adquirió un compromiso en ese sentido su Libro Blanco titulado «la política europea de transportes de cara al 2010»²: *«La próxima etapa, en la medida de lo posible, es ampliar las medidas comunitarias de protección de los pasajeros a los demás modos de transporte, especialmente al transporte ferroviario, a la navegación marítima y a los servicios de transporte urbano. Son necesarias nuevas acciones específicas sobre los derechos de los usuarios para todos los modos de transporte, con el fin de que los usuarios, cualquiera que sea el modo de transporte utilizado, puedan conocer sus derechos y hacerlos valer».*
- (8) Para ello, es importante realizar en primer lugar un balance de las medidas ya adoptadas y de las propuestas que se encuentran actualmente ante las instituciones comunitarias (parte I) antes de presentar las iniciativas políticas cuya adopción podría considerarse (parte II).

I. ESTADO DE LA NORMATIVA VIGENTE Y ACTUALES PROPUESTAS

- (9) El acervo comunitario de protección de los pasajeros se limita al transporte aéreo. La Comunidad empezó a intervenir en la defensa de los derechos de los pasajeros cuando, en 1991, aprobó una serie de normas sobre la indemnización en caso de denegación de embarque en el transporte aéreo. Más adelante, amplió la protección de los pasajeros aéreos con la aprobación, en 1997, de un reglamento que establece un régimen moderno de responsabilidad de los transportistas en caso de accidente, texto que se modificó en 2002 y se completó con otro sobre los requisitos en materia de seguros.

En 2004, la Comisión trató de extender esta política al sector ferroviario mediante una propuesta de reglamento sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros internacionales de ferrocarril. Esa propuesta incluye, entre otros extremos, la indemnización y asistencia en caso de interrupción del viaje, la responsabilidad de las compañías ferroviarias por accidente y los derechos de las personas de movilidad reducida.

¹ Conviene observar a este respecto que la utilización del ferrocarril en la Europa de los 25 puede cifrarse en un total de 346 millardos de pasajeros-kilómetro anuales. En 2001, las estadísticas de Eurostat mostraban la existencia de un total de 383 millones de pasajeros de ferry en Europa. La importancia del sector de transportes por carretera, ya sea por autocar o por autobús, es asimismo considerable con una media anual de 485 de millardos pasajeros-kilómetro.

² La política europea de transportes de cara al 2010: la hora de la verdad - COM(2001) 370 de 12.9.2001.

1. Sector aéreo

(10) La normativa existente protege a los pasajeros en los siguientes casos:

Denegación de embarque, cancelación o retraso importante de un vuelo

- (11) Los motivos de que se adoptase un reglamento sobre la denegación de embarque son sobradamente conocidos: los sistemas informatizados de reserva permitían a las compañías aéreas saber con exactitud el número de reservas aceptadas y de billetes efectivamente emitidos en relación con el número limitado de asientos por vuelo, y practicar una política de precios consiguiente al número de plazas restantes (“yield management” o gestión del rendimiento).
- (12) Esas compañías generalizaron la práctica consistente en vender más billetes que plazas reales (fenómeno conocido con el nombre de sobrerreserva u «overbooking»). Las compañías adoptaron dicha práctica a causa de la flexibilidad de determinados billetes de avión, que los pasajeros pueden cambiar o incluso anular, obteniendo el reintegro del importe abonado. Para compensar el riesgo de no conseguir vender una plaza para la que existe demanda real, las compañías juegan con la probabilidad de que parte de los pasajeros que disponen de un billete no se presenten en facturación.
- (13) En el año 2002, fecha en que la Comisión presentó su nueva propuesta de Reglamento³, se denegó el embarque a aproximadamente 250 000 pasajeros. Mediante su normativa, el legislador europeo no pone en tela de juicio una práctica comercial establecida, pero la amplitud que ha adquirido el problema a escala comunitaria y los innegables trastornos causados cada año a miles de pasajeros exigen que esa práctica sea objeto de una mayor regulación para proteger de forma eficaz los derechos de los ciudadanos.
- (14) El nuevo Reglamento, cuya entrada en vigor se producirá el 17 de febrero de 2005, tiene por objeto facilitar la situación de los pasajeros que sufren este tipo de inconvenientes mediante un considerable aumento de la cuantía de las indemnizaciones. El Reglamento impone a las compañías aéreas, en caso de denegación de embarque, el pago de una indemnización económica⁴ a los pasajeros, la prestación de asistencia a los mismos para la organización de un nuevo plan de viaje, dándoles a elegir entre la prosecución del viaje en otro vuelo y el reembolso del billete de avión, y el pago de todos los gastos de alojamiento y comidas. El importe de las indemnizaciones es el siguiente:
- 250 € para los vuelos de menos de 1 500 km.;
 - 400 € para los vuelos de más de 1 500 km. en el interior de la UE y para los demás vuelos de entre 1 500 km. y 3 500 km.;

³ Reglamento (CE) nº 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) nº 295/91 - DO L 46 de 17.2.2004.

⁴ 250, 400 o 600 € según la distancia, en comparación con los 150 o 300 € establecidos por el antiguo Reglamento.

- 600 € para los vuelos de más de 3 500 km fuera de la UE.

El nuevo Reglamento -y ahí reside la principal novedad- otorgará derechos similares a los pasajeros víctimas de cancelaciones.

- (15) Las compañías aéreas han presentado recurso ante el Tribunal de Justicia (C-344/04 IATA, Asociación Europea de Líneas Aéreas de Bajo Coste y Hapag – Lloyd Express) contra determinadas disposiciones del nuevo Reglamento, amparándose en la posible incompatibilidad de los mismos con el Derecho internacional. Siguen mostrando una fuerte reserva en vísperas de la entrada en vigor del Reglamento.

Protección de los pasajeros en caso de accidente

- (16) Uno de los grandes logros de la Comunidad ha sido la introducción de un régimen moderno de responsabilidad en el transporte aéreo, mucho más favorable para los pasajeros que el Convenio internacional existente (Convenio de Varsovia) y aplicable a los vuelos tanto internacionales como nacionales de las compañías aéreas comunitarias⁵. Esa iniciativa de la Comunidad impulsó a la comunidad internacional a negociar un nuevo acuerdo internacional, a saber, el Convenio de Montreal firmado en 1999, del que la Comunidad es parte contratante. En lo que respecta a la Comunidad, el nuevo Convenio entró en vigor el 28 de junio de 2004, al mismo tiempo que el Reglamento comunitario que hace aplicables a las compañías aéreas comunitarias las reglas de Montreal sobre responsabilidad en caso de fallecimiento, lesiones, retrasos y litigios en relación con el equipaje⁶. Por consiguiente, los pasajeros de una compañía aérea comunitaria gozarán de una misma protección con independencia de su destino, del vuelo que hayan tomado y del carácter internacional o nacional de éste.

Requisitos de seguro de las compañías y operadores aéreos

- (17) Actualmente, los convenios internacionales pertinentes (Convenios de Montreal de 1999 y de Roma de 1952), si bien obligan a las compañías aéreas a suscribir un seguro que cubra la responsabilidad que delimita cada uno de esos Convenios, no ofrecen un nivel claramente definido de protección o ni siquiera son aplicables en la Comunidad.
- (18) Por otra parte, las disposiciones comunitarias relativas a la responsabilidad de las compañías aéreas (Reglamento (CE) nº 2027/97 del Consejo, de 9 de octubre de 1997, sobre la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente, modificado por el Reglamento (CE) nº 889/2002) tampoco han determinado con suficiente claridad el nivel de aseguramiento necesario.
- (19) En este contexto, tras los ataques terroristas sufridos el 11 de septiembre de 2001 por los Estados Unidos y habida cuenta de la escasa cobertura por la responsabilidad tanto respecto de los pasajeros como respecto de terceros, situación creada por la evolución registrada poco después de la citada fecha por el mercado de los seguros aéreos, la Comunidad aprobó en 2004 un Reglamento más preciso sobre los requisitos de

⁵ Reglamento (CE) nº 2027/97 del Consejo, de 9 de octubre de 1997, sobre la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente - DO L 285 de 17.10.1997.

⁶ Reglamento (CE) nº 889/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de mayo de 2002, por el que se modifica el Reglamento (CE) nº 2027/97 del Consejo sobre la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente - DO L 140 de 30.5.2002.

aseguramiento de las compañías y los operadores aéreos, que fijaba condiciones mínimas relativas a los seguros con respecto a los pasajeros, el equipaje, el correo, la carga y terceros⁷. El rasgo esencial de esta normativa, que será aplicable a partir del 30 de abril de 2005, es que los importes mínimos son considerablemente más elevados que los fijados en los Convenios internacionales, ajustándose a la práctica del mercado de seguros tanto en lo que respecta a los riesgos generales como a los de guerra y terrorismo.

Información a los pasajeros

- (20) Para informar mejor de sus derechos a los pasajeros aéreos, cosa que a menudo se negaban a hacer las compañías aéreas, la Comisión publicó hace cuatro años una primera versión de la carta de los derechos otorgados por la Comunidad a los pasajeros. Actualmente, esa carta está expuesta en la mayor parte de los aeropuertos de la Unión Europea.
- (21) La Comunidad ha fijado una serie de derechos de información cuya finalidad es ayudar a los pasajeros a elegir sus vuelos o sus viajes y a saber exactamente lo que reservan y por lo que pagan. Los reglamentos sobre los sistemas informatizados de reserva garantizan una información neutra y precisa al pasajero que desea obtener datos sobre un vuelo o efectuar una reserva⁸. La Directiva sobre los viajes combinados⁹ asegura que los pasajeros que hayan comprado un viaje de estas características (es decir un paquete que incluya el transporte además de otras prestaciones como una reserva de hotel, de excursiones o de coche) en la Unión Europea reciben información precisa sobre su viaje por parte del organizador.

2. Sector ferroviario

- (22) Después de dedicarse al sector aéreo, la Comisión adoptó ciertas iniciativas de protección de los viajeros de ferrocarril. Con la excepción de los trenes de alta velocidad, los servicios internacionales de transporte ferroviario de pasajeros han perdido una importante cuota de mercado en las últimas décadas. Diversos estudios de ámbito nacional han destacado la falta de puntualidad y de información como causas de esta deserción de los viajeros.
- (23) El objetivo de la propuesta de Reglamento¹⁰ presentada por la Comisión en marzo de 2004 es establecer reglas mínimas en materia de información a los viajeros de los servicios internacionales, antes del viaje y durante el mismo; resolver el problema de la interrupción del viaje; fijar las normas aplicables en caso de retraso; indicar cómo deben tramitarse las reclamaciones y prestar asistencia a las personas de movilidad

⁷ Reglamento (CE) n° 785/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de abril de 2004, sobre los requisitos de seguro de las compañías aéreas y operadores aéreos - DO L 138 de 30.4.2004.

⁸ Reglamento (CEE) n° 2299/89 del Consejo, de 24 de julio de 1989, por el que se establece un código de conducta para los sistemas informatizados de reserva, modificado por el Reglamento (CEE) n° 3089/93, de 29 de octubre de 1993, y por el Reglamento (CE) n° 323/1999, de 8 de febrero de 1999 - DO L 220 de 29.7.1989; DO L 278 de 11.11.1993; DO L 40 de 13.2.1999.

⁹ Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados - DO L 158 de 23.6.1990.

¹⁰ Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros internacionales de ferrocarril - COM(2004) 143 de 3.3.2004.

reducida. Para la solución de litigios, la propuesta de Reglamento contempla la creación de organismos independientes.

- (24) Esa propuesta establece asimismo el régimen de responsabilidad de las compañías ferroviarias por accidente: se trata de un régimen más amplio que el del Convenio relativo a los transportes internacionales por ferrocarril (COTIF). La propuesta impone asimismo a las compañías ferroviarias la obligación de estar aseguradas hasta un nivel que garantice su capacidad de cumplir los requisitos determinados en esa misma propuesta.
- (25) La propuesta de la Comisión impone a las compañías ferroviarias las obligaciones de definir normas de calidad de los servicios internacionales e implantar un sistema de gestión de la calidad¹¹. Tales disposiciones podrían formar la base de un sistema comunitario de informes sobre las prestaciones de las compañías ferroviarias.
- (26) La mayor protección de los viajeros de ferrocarril y la mejora paralela de la calidad del servicio permitirán invertir la tendencia de pérdida de cuota de mercado por parte de este medio de transporte y alcanzar el objetivo de aumentar la cuota mundial del ferrocarril. La reserva del sector ferroviario a ofrecer más derechos a los pasajeros de forma voluntaria demuestra que la situación actual no puede mejorarse mediante simples compromisos unilaterales. Es preciso no obstante observar que determinadas compañías (por ejemplo, Thalys) han establecido sistemas de indemnización. Los compromisos voluntarios de las compañías tampoco servirían para dirimir litigios ante los tribunales nacionales.

II. DESARROLLO DE UNA POLÍTICA DE DERECHOS DE LOS PASAJEROS

- (27) Al hacer un balance de las medidas ya propuestas o adoptadas pueden determinarse los derechos que deberían ampliarse mediante intervención comunitaria, con independencia del medio de transporte escogido:
- medidas específicas a favor de las personas de movilidad reducida;
 - soluciones automáticas e inmediatas en caso de interrupción del viaje;
 - responsabilidad en caso de fallecimiento o lesiones de los pasajeros;
 - tramitación de las reclamaciones y medios de recursos;
 - información a los pasajeros;
 - otras iniciativas.

¹¹ Información y billetes; puntualidad de los servicios internacionales y principios generales en caso de perturbación de los servicios; anulación de los servicios internacionales; limpieza del material rodante y de las instalaciones de la estación (calidad del aire en los vagones, higiene de las instalaciones sanitarias, etc.); encuesta de satisfacción de los clientes; tramitación de las reclamaciones; reembolso e indemnización en caso de incumplimiento de las normas de calidad; asistencia a las personas de movilidad reducida.

1. Medidas específicas a favor de las personas de movilidad reducida

- (28) Toda política de protección de los pasajeros debe incluir medidas específicas para proteger a las personas de movilidad reducida. El acceso efectivo a los medios de transporte suele ser necesario para lograr una participación activa en la vida económica y social, y su ausencia puede comprometer seriamente la integración de numerosos ciudadanos de movilidad reducida. Este colectivo se compone de 45 millones de ciudadanos, es decir, representa un 10% de la población europea.¹² No sólo incluye a las personas con discapacidad, sino también a las incapaces de viajar sin asistencia por motivos de edad, capacidad intelectual, enfermedad, etc. El envejecimiento de la población hará que aumenten inexorablemente tanto el número de personas en esas circunstancias como sus necesidades.
- (29) Las personas de movilidad reducida deberían recibir un trato equitativo, trato cuya inexistencia ha sido objeto de numerosas reclamaciones a la Comisión. Debería garantizarse a esas personas una asistencia apropiada, cualquiera que sea el sitio al que se dirijan y el medio de transporte que utilicen, para poder viajar con tranquilidad por toda la Unión Europea. Nunca debería denegarse a esas personas el transporte o la posibilidad de efectuar una reserva debido a su movilidad reducida. Además, deberían recibir gratuitamente la asistencia que necesitan tanto en los aeropuertos, estaciones y puertos como a bordo del propio medio de transporte
- (30) Como ya hemos recordado anteriormente, la propuesta de Reglamento sobre los derechos de los viajeros de los servicios ferroviarios internacionales contempla disposiciones específicas para mejorar la accesibilidad de esos servicios para las personas de movilidad reducida. Esas disposiciones fijan el derecho de esas personas a acceder a esos servicios, acceso que la compañía ferroviaria o el agente de viajes no pueden denegarles. Asimismo, establece obligaciones de asistencia en las estaciones para facilitar a los viajeros el acceso a los trenes y los transbordos. Además, en relación con la información antes del viaje, el Reglamento exige a las compañías ferroviarias que faciliten información completa sobre las condiciones de accesibilidad para las personas de movilidad reducida a lo largo de todo el trayecto. Por último, las prestaciones de las compañías ferroviarias en este ámbito forman parte de los siete criterios de evaluación de la calidad del servicio para los que es preceptivo implantar un sistema de gestión de la calidad.
- (31) Por lo que respecta al transporte aéreo, se han denunciado ante la Comisión numerosos casos de personas discapacitadas, incluidos niños, que no han podido disfrutar de los servicios y atenciones a los que tienen derecho. La consulta de las partes interesadas ha revelado la existencia de un fuerte apoyo a una normativa comunitaria¹³. La propuesta de Reglamento adjunta tiene la finalidad primordial de asegurar un trato equitativo a estos pasajeros, impidiendo a las compañías aéreas o a los operadores turísticos denegarles el transporte por motivos de movilidad reducida (excepto por razones de seguridad justificadas). Además, la propuesta requiere a las entidades

¹² Hacia una Europa sin barreras para las personas con discapacidad - COM(2000) 284 de 12.5.2000.

¹³ «Contratos entre las compañías aéreas y los pasajeros»: documento de consulta de la Dirección General de Energía y Transporte, 21.6.2002. El documento de consulta, las respuestas y un resumen detallado de las reacciones están disponibles en Internet : http://europa.eu.int/comm/transport/air/rights/consult_contract_en.htm.

gestoras de los aeropuertos que presten asistencia gratuita en tierra, y a las compañías aéreas que faciliten este tipo de asistencia, también de forma gratuita, a bordo de los aviones. El Reglamento se aplicaría a las salidas, llegadas y tránsitos en los aeropuertos ubicados en los Estados miembros.

La Comisión adjunta una propuesta de Reglamento sobre los derechos de las personas de movilidad reducida en el transporte aéreo. Asimismo, se propone examinar las posibles vías para garantizar los derechos de las personas de movilidad reducida que utilicen el transporte marítimo y el transporte internacional por autocar.

2. Soluciones automáticas e inmediatas en caso de interrupción del viaje

- (32) Cuando un servicio se ve interrumpido por un retraso, una cancelación o una denegación de embarque, los pasajeros deberían tener derecho a soluciones automáticas para hacer frente a las dificultades que esa situación les supone, sea cual sea el medio de transporte. Les queda siempre el recurso de emprender acciones legales contra los transportistas, iniciativa que rara vez les resulta beneficiosa debido a los costes y plazos que supone. Además, en todos esos casos, la interposición de una demanda legal meses después del incidente no pone remedio a las dificultades inmediatas, pues no proporciona a los pasajeros un transporte alternativo en caso de cancelación ni un alojamiento cuando el retraso sufrido les obliga a esperar al día siguiente para proseguir viaje.
- (33) En semejante situación, por ejemplo, tras una denegación de embarque o una cancelación, la protección adecuada basada en el modelo ya decidido para el transporte aéreo o en el propuesto para el sector ferroviario podría adoptar esencialmente la forma de indemnizaciones económicas. Esa solución permitiría que los pasajeros obtuvieran un resarcimiento directo y contribuiría a mejorar la calidad del servicio, pues desincentivaría la práctica de la denegación de embarque y la cancelación sin previo aviso.
- (34) Algunas compañías de navegación marítima se plantean ya la posibilidad de ofrecer ese tipo de soluciones sobre una base voluntaria, pero debería poder recurrirse a ellas de la misma forma en toda la Comunidad. En caso de interrupción del viaje, los usuarios de los servicios internacionales de autobús o autocar deberían también recibir, en la medida de lo posible, una protección equivalente a la dispensada a los demás pasajeros.

En función de los resultados de las soluciones ofrecidas por las compañías marítimas, la Comisión estudiará cómo garantizar la concesión de indemnizaciones y la asistencia en caso de interrupción del viaje en los sectores del transporte marítimo y del transporte internacional por autocar.

3. Responsabilidad por fallecimiento o lesiones de los pasajeros

- (35) Cualquiera que sea el modo de transporte, la legislación comunitaria debería garantizar una cobertura mínima de alto nivel en caso de fallecimiento o lesiones consiguientes a un accidente en los trayectos tanto nacionales como internacionales, sin perjuicio de las obligaciones derivadas de los Convenios internacionales suscritos por la Comunidad.

- (36) Es asimismo importante que los transportistas puedan hacer frente a sus responsabilidades desde el punto de vista económico: la suscripción de un seguro es por lo tanto imprescindible. Aunque, por regla general, están asegurados contra posibles daños físicos a los pasajeros y a terceros, los requisitos nacionales varían considerablemente entre sí: salvo en el sector aéreo, no hay nada que garantice un nivel de aseguramiento suficiente y uniforme para todas las circunstancias.
- (37) Por lo que respecta al transporte marítimo, el Convenio de Atenas de 1974 relativo al transporte de pasajeros y sus equipajes por mar se modificó hace dos años, momento en que las Partes firmaron un nuevo Protocolo en materia de responsabilidad. Según la Comisión, el Protocolo de Atenas de 2002 puede servir de base para las nuevas disposiciones comunitarias. La Comisión ya ha propuesto que la Comunidad y los Estados miembros pasen rápidamente a ser partes contratantes del Protocolo¹⁴, a pesar de lo cual los dispositivos del mismo no serían aplicables a los servicios estrictamente nacionales; sería por lo tanto preciso extenderlos a todo el transporte marítimo comunitario.

La Comisión examinará las posibilidades de establecer un régimen homogéneo de responsabilidad y seguro por fallecimiento o lesiones de los pasajeros marítimos, con independencia del pabellón que enarbole el buque.

- (38) Los viajeros de autocar tampoco se hallan protegidos por un acuerdo internacional en materia de responsabilidad. A la hora de reclamar indemnizaciones por daños y perjuicios en caso de fallecimiento o lesiones¹⁵, se encuentran con normas nacionales divergentes y no saben ante qué tribunales presentar sus demandas. Otra cuestión que conviene dilucidar es la de si los operadores se hallan lo suficientemente asegurados como para hacer frente a las posibles reclamaciones que se presenten contra ellos.

La Comisión examinará la forma de garantizar un nivel de aseguramiento adecuado y un enfoque uniforme para la responsabilidad en el transporte internacional por autocar.

4. Tramitación de las reclamaciones y medios de recurso

- (39) Una vez los pasajeros hayan tomado conciencia de sus derechos, debería facilitarse en la mayor medida posible el ejercicio de los mismos. El establecimiento de los sistemas de recurso es responsabilidad de los Estados miembros; la Comunidad, por su parte, puede asegurar que éstos fijan las sanciones adecuadas y definen claramente las responsabilidades de aplicación de la legislación y tramitación de las reclamaciones, de forma que los pasajeros sepan claramente a quién dirigirse. La designación de esos organismos por parte de los Estados miembros, prevista ya para los sectores aéreo y ferroviario, ayudará a los ciudadanos a hacer valer sus derechos.
- (40) Como ya se ha subrayado, los procedimientos judiciales resultan en la mayor parte de los casos onerosos o muy largos. De ahí la utilidad de los mecanismos extrajudiciales de resolución de litigios, que presentan considerables ventajas: rapidez, transparencia, bajos costes y flexibilidad. La Comisión ha intervenido para popularizar el recurso a la

¹⁴ Propuesta de Decisión del Consejo sobre la celebración por la Comunidad Europea del Protocolo de 2002 al Convenio de Atenas de 1974.

¹⁵ Según los datos de que dispone Eurostat, la media anual de víctimas mortales de accidentes de autocar en trayectos internacionales es de 100.

solución extrajudicial de los litigios, adoptando dos recomendaciones sobre los principios aplicables¹⁶ en semejantes casos e implantando una red europea de órganos nacionales destinada a facilitar el acceso a los procedimientos extrajudiciales para la resolución de litigios transfronterizos¹⁷. Además, para ese tipo de litigios, los consumidores pronto podrán beneficiarse de la fusión de la Red extrajudicial europea (red EJE) y la Red de centros europeos de consumidores (también conocidos como “euroventanillas”). Las nuevas entidades ofrecerán a los consumidores de la UE una "ventanilla única" que prestará un servicio completo, desde la información general a la resolución de litigios.

5. Información a los pasajeros

5.1 La identidad del transportista

(41) El primer derecho del pasajero es saber, en el mismo momento en que compra el billete, qué operador efectuará realmente el trayecto. La insuficiencia de información concreta sobre la identidad de la compañía aérea que realiza el viaje impide a los pasajeros escoger con conocimiento de causa la compañía con la que van a volar. Los pasajeros no sólo deberían conocer la identidad de la compañía aérea que va a efectuar el vuelo, sino también tener la certeza de que toda información que pueda influir en la seguridad de esa compañía y, por lo tanto, afectarles, será objeto de una comunicación rápida y eficaz entre Estados, con el fin de que éstos tomen las medidas de protección oportunas y, en su caso, impongan las prohibiciones necesarias. Esos problemas quedaron patentes tras el trágico accidente de Flash Airlines ocurrido el 3 de enero de 2004. La propuesta de Reglamento adjunta pretende sobre todo asegurar:

- que el pasajero es informado de la identidad de la compañía aérea que va a operar el vuelo en el momento de la celebración del contrato de transporte y mantenido al corriente de cualquier cambio de compañía que se produzca antes de la salida;
- que se aumenta la transparencia de la información relativa a la seguridad de las compañías aéreas y la adecuada publicidad de esa información: se exigirá a los Estados miembros que publiquen e intercambien cuanta información obre en su poder sobre el nivel de seguridad de las compañías aéreas que aterricen en los aeropuertos situados en su territorio.

La Comisión adjunta una propuesta de Reglamento relativo a la información que deben recibir los pasajeros aéreos sobre la identidad de la compañía operadora y a la comunicación de información en materia de seguridad entre los Estados miembros. La Comisión examinará en qué medida esas medidas de información garantizan nivel de protección adecuado para los pasajeros.

¹⁶ Recomendación 98/257/CE de la Comisión, de 30 de marzo de 1998, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo - DO L 115 de 17.4.1998; Recomendación 2001/310/CE de la Comisión, de 4 de abril de 2001, relativa a los principios aplicables a los órganos extrajudiciales de resolución consensual de litigios en materia de consumo - DO L 109 de 19.4.2001.

¹⁷ Véase http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/index_es.htm.

5.2 Derecho a información comparativa

- (42) El sistema de información sobre la calidad de los servicios ofrecidos por las distintas compañías aéreas podría establecerse mediante la definición de un conjunto de indicadores pertinentes. Los resultados de esas comparaciones deberían publicarse y ser objeto de una amplia difusión. Semejante práctica propiciaría la mejora de las prestaciones de las compañías aéreas, habida cuenta de que los pasajeros tendrían la posibilidad de escoger con conocimiento de causa.
- (43) La Comisión ha fijado ya un sistema de indicadores que permitirá a los pasajeros aéreos disponer de acceso a datos fundamentales sobre la calidad del servicio que les permitirán comparar sencilla e inmediatamente las prestaciones de las distintas compañías. Entre los indicadores previstos se incluyen los retrasos, las denegaciones de embarque, las cancelaciones y la mala gestión del equipaje (véase, en el anexo 2, un ejemplo de la información que debe suministrarse). La Comisión ha organizado un proyecto piloto dentro del que las compañías aéreas presentan información de manera voluntaria, pero el índice de participación ha supuesto toda una decepción.

La Comisión seguirá colaborando con el sector del transporte aéreo para mejorar el sistema piloto e incrementar el índice de participación. En caso de que persistan las dificultades, estudiará la conveniencia de proponer una legislación que generalice la presentación, por parte de las compañías aéreas, de los datos necesarios para la publicación de informes que permitan comparar la calidad de sus servicios.

5.3 Derecho a conocer los propios derechos

- (44) La creación de nuevos derechos para los pasajeros carecerá de valor si éstos no son correctamente informados de esos derechos con el fin de poderlos invocar. Si desconocen la existencia de tales derechos, no pueden ejercerlos. La toma de conciencia de sus derechos por parte de los pasajeros es de vital importancia y debe reforzarse en la mayor medida posible. La exposición, en lugar visible, de carteles que recojan estos derechos en los locales de los prestadores de servicios y de las agencias de viaje, así como en las estaciones y aeropuertos, favorecerá su publicidad.
- (45) La Comisión proseguirá su campaña informativa para dar publicidad a los derechos creados por la normativa comunitaria. Ha actualizado la carta de derechos de los pasajeros aéreos, incluyendo en ella las nuevas normas comunitarias en materia de denegación de embarque, cancelaciones y retrasos importantes de los vuelos, y de responsabilidad de las compañías aéreas (véase el anexo 1).
- (46) Siguiendo este mismo planteamiento, la Comisión publicará una carta de los derechos y obligaciones de los usuarios del transporte ferroviario, una vez el Reglamento correspondiente haya sido aprobado a nivel comunitario. Esa carta se expondrá en lugar visible en las principales estaciones y oficinas de venta ferroviarias de la Unión Europea.

Una vez aprobado el Reglamento correspondiente, la Comisión publicará una carta de los derechos y obligaciones de los viajeros ferroviarios.

5.4 Derecho a transparencia en tiempo real

- (47) El último elemento es la disponibilidad de información adecuada en tiempo real acerca de las interrupciones de los servicios (retrasos, cancelaciones, modificaciones de los horarios, etc.). Efectivamente, si el viaje no transcurre según lo previsto, los pasajeros son a menudo privados de información al respecto, cuando en realidad las cancelaciones y los retrasos se aceptan mucho más fácilmente si se difunde rápidamente una información completa. No obstante, la realidad en los aeropuertos, las estaciones y los puertos es que se deja a los pasajeros en la ignorancia, sin explicaciones sobre los motivos del disfuncionamiento y sin saber cuando podría regresar el servicio a la normalidad. La comunicación de información clara y completa en tiempo real a los pasajeros antes del viaje y durante el transcurso del mismo debería convertirse en una práctica corriente. Debería existir un punto central en los principales aeropuertos, estaciones y puertos donde pudiera recabarse inmediatamente información sobre las interrupciones de los servicios y transmitírsela a los pasajeros.

No obstante, en virtud del principio de subsidiariedad, la Comisión no considera apropiado intervenir por vía reglamentaria en este punto. Corresponde a las autoridades competentes y a los operadores facilitar a los pasajeros información adecuada en tiempo real.

6. Derecho a la expedición de billetes únicos

- (48) Si bien los pasajeros no deberían tener dificultades para combinar varios medios de transporte en un mismo trayecto, la tradicional organización por sectores del transporte constituye una barrera para la intermodalidad. Se disuade con excesiva frecuencia a los pasajeros de que combinen distintos medios de transporte en un mismo viaje y se les plantean dificultades cuando pretenden encargar billetes para trayectos intermodales. No obstante, se han inaugurado ya en Suiza y Alemania los primeros servicios de expedición de billetes únicos; del mismo modo, los viajeros que utilizan el servicio combinado Thalys–Air France compran sus billetes en una única transacción. Como ya subrayaba el Libro Blanco sobre la política europea de los transportes de cara al 2010: «*Debe fomentarse la instauración de sistemas de billete único (...) para facilitar el paso de una red o de un modo de transporte a otro*». Un informe recientemente elaborado por expertos¹⁸ ha determinado posibilidades técnicas que permitirían superar la práctica actual y ampliar sobradamente el servicio de expedición de billetes combinados y únicos.

La Comisión reunirá a los representantes de las compañías aéreas y ferroviarias para lograr que se comprometan a crear sistemas integrados de expedición de billetes únicos.

7. Derechos de los pasajeros en caso de quiebra de la compañía aérea

- (49) Las pérdidas de los pasajeros suelen ser superiores cuando quiebra una compañía aérea que cuando quiebra otro tipo de empresa, ya que, en el primer caso, pueden haber pagado un importe considerable y verse abandonados a sus propios recursos, lejos de su lugar de origen. Los pasajeros se ven a veces obligados a comprar otro billete, probablemente a una tarifa mucho más elevada que la del primero.

¹⁸ Véase http://europa.eu.int/comm/transport/intermodality/raiff/index_en.htm.

- (50) Los pasajeros que compran un viaje combinado están ya amparados por la Directiva 90/314/CEE, relativa a los viajes combinados¹⁹, la cual obliga al organizador a aportar garantías suficientes para asegurar el reembolso o la repatriación en caso de insolvencia. La Comisión ha organizado un estudio sobre la protección de los otros pasajeros aéreos frente a la quiebra de las compañías aéreas, cuyos resultados se espera estén disponibles a mediados de 2005. El estudio mostrará en primer lugar en qué escala y medida afectan las quiebras a los pasajeros y, en segundo lugar, comparará los distintos medios de protección.

Tras ese estudio, la Comisión, en colaboración con el sector, estudiará las posibilidades de ampliar los derechos de los pasajeros en caso de quiebra de la compañías aéreas.

8. Evaluación y control

- (51) La política comunitaria de protección de los pasajeros debería basarse en una visión dinámica de la evolución del sector. Para determinar si se requerirán otras iniciativas además de las anunciadas en la presente Comunicación, la Comisión organizará un estudio, que abarcará los distintos medios de transporte, sobre las tendencias de las exigencias de los pasajeros, la calidad de los servicios y el trato dispensado a los usuarios. Es asimismo necesario comprobar los resultados de los compromisos voluntarios de los sectores de la aviación y el ferrocarril para mejorar los servicios a los pasajeros. La Comisión animará a las compañías aéreas, las empresas aeroportuarias y las compañías ferroviarias a que lleven a cabo un análisis de la situación de los acuerdos voluntarios y presenten informes sobre el cumplimiento de los mismos.

La Comisión organizará un estudio sobre las tendencias de las exigencias de los pasajeros, la calidad de los servicios y el trato dispensado a los usuarios y solicitará a las compañías aéreas, los aeropuertos y las compañías ferroviarias que presenten un análisis sobre el cumplimiento de sus compromisos voluntarios en materia de calidad de los servicios.

CONCLUSIONES

- (52) La Comisión solicita al Parlamento Europeo y al Consejo que aprueben sin demora la propuesta de Reglamento de marzo de 2004 sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros ferroviarios y que examinen, también con vistas a su aprobación, las dos propuestas de Reglamento adjuntas a la presente Comunicación, relativas respectivamente a los derechos de las personas de movilidad reducida en el transporte aéreo y a la necesidad de informar a los pasajeros sobre la identidad de la compañía aérea.

Conforme a su compromiso recogido en el Libro Blanco, la Comisión estudiará durante el año 2005, tras proceder al oportuno estudio de impacto, la mejor forma de ampliar y garantizar los derechos de los pasajeros de los demás medios de transporte.

¹⁹ Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados - DO L 158 de 23.6.1990, p. 59.

Derechos del pasajero

*¿Le han surgido contratiempos?
La Unión Europea (UE) ha ampliado sus derechos.
He aquí los más importantes.**

Denegación de embarque y anulación de vuelo

Si le deniegan el embarque o si su vuelo se anula, la compañía encargada de efectuar el vuelo está obligada a indemnizarle y a prestarle asistencia. Siempre que haya efectuado la facturación en el plazo debido, puede acogerse a estos derechos para cualquier vuelo, incluidos los chárter

- con salida de un aeropuerto de la UE o
- con destino a un aeropuerto de la UE desde otro situado fuera de ella si el vuelo lo opera una compañía comunitaria.

Denegación de embarque

Cuando el número de pasajeros supere al de plazas disponibles, la compañía aérea deberá en primer lugar pedir que se presenten voluntarios que renuncien a sus asientos a cambio de ciertas compensaciones, entre las que deben figurar incluidos el reembolso del importe del billete (con un billete gratuito de vuelta al primer punto de partida, si procede) o la oferta de transporte alternativo hasta el destino final.

Si no se ha presentado voluntario, la compañía deberá pagarle una compensación de:

- 250 € para vuelos de hasta 1 500 km,
- 400 € para vuelos más largos efectuados en el interior de la UE y otros vuelos comprendidos entre 1 500 y 3 500 km,
- 600 € para los vuelos de más de 3 500 km efectuados fuera de la UE.

La compensación podrá reducirse a la mitad si el retraso no es superior a 2, 3 o 4 horas, respectivamente.

La compañía deberá:

- darle a elegir entre la devolución del importe del billete (junto con un billete gratuito de vuelta al primer punto de partida, si procede) y un medio de transporte alternativo hasta su destino final,
- y ofrecerle gratuitamente comida y bebida suficientes, alojamiento en un hotel cuando sea preciso (incluidos los desplazamientos), así como facilitarle medios de comunicación.

Anulación de vuelos

Cuando el vuelo se suspenda, la compañía aérea encargada de efectuarlo deberá:

- darle a elegir entre la devolución del importe del billete (junto con un billete gratuito de vuelta al primer punto de partida, si procede) y un medio de transporte alternativo hasta su destino final,
- y ofrecerle gratuitamente comida y bebida suficientes, alojamiento en un hotel cuando sea preciso (incluidos los desplazamientos), así como facilitarle medios de comunicación.

La compañía aérea puede tener que compensarle también, en cantidades iguales a las debidas en caso de denegación de embarque, a no ser que le haya comunicado la anulación con la suficiente antelación. Deberá ser informado sobre posibles transportes alternativos.

Las devoluciones se pagarán en metálico, por transferencia bancaria o cheque o, previo acuerdo firmado por el pasajero, en bonos de viaje, y se harán efectivas en el plazo de 7 días.

Si se le niegan estos derechos, presente inmediatamente una reclamación ante la compañía operadora del vuelo.

Atención e información complementaria

Si se ha visto afectado por una denegación de embarque, la suspensión de un vuelo o un gran retraso y la compañía aérea le niega sus derechos, reclame ante el correspondiente organismo nacional competente. Para obtener su nombre y dirección, llame al número gratuito de Europe Direct (00 800 6 7 8 9 10 11) o envíe un correo electrónico a: mail@europa-direct.cec.eu.int. Allí le informarán de las organizaciones que ofrecen consejo o ayuda para otras reclamaciones.

También puede informar sobre el curso que se haya dado a su reclamación a la Dirección General de Energía y Transportes de la Comisión Europea, B-1049 Bruselas; fax (32-2) 299 10 15; e-mail: tren-aprights@cec.eu.int

Encontrará folletos sobre este anuncio y datos más completos en el mostrador de información o bien en la siguiente dirección:
http://europa.eu.int/comm/transport/air/rights/index_en.htm

SU CONTRATO CON UNA COMPAÑÍA AÉREA FIJA OTROS DERECHOS Y OBLIGACIONES. PIDA UNA COPIA A LA COMPAÑÍA O A SU AGENCIA DE VIAJE.

Grandes retrasos

Asistencia inmediata

Si usted efectúa la facturación en el plazo debido para cualquier vuelo, incluidos los chárter,

- con salida de un aeropuerto de la UE o
- con destino a un aeropuerto de la UE desde otro situado fuera de ella si el vuelo lo opera una compañía comunitaria,

y si la compañía que opera el vuelo prevé un retraso

- de 2 horas o más para los vuelos de hasta 1 500 km,
- de 3 horas o más para vuelos más largos efectuados dentro de la UE y para otros vuelos de entre 1 500 y 3 500 km,
- de 4 horas o más para los vuelos de más de 3 500 km efectuados fuera de la UE,

esa compañía está obligada a ofrecerle comida y bebida suficientes, alojamiento en un hotel cuando sea preciso (incluidos los desplazamientos), así como a facilitarle medios de comunicación.

Cuando el retraso sea de 5 horas o más, la compañía tiene que ofrecerle también la devolución del importe del billete (junto con un billete gratuito de vuelta al primer punto de partida, si procede).

Si se le niegan estos derechos, presente inmediatamente una reclamación ante la compañía operadora del vuelo.

Reclamaciones posteriores

Si la responsable del retraso de un vuelo en cualquier parte del mundo es una compañía de la UE, puede usted reclamar hasta 4 150 DEG** por los perjuicios ocasionados. Si la compañía no está conforme con la reclamación, puede usted recurrir a los tribunales.

Puede reclamar ante la compañía con la que haya contratado su viaje o ante la que opera el vuelo, si no son la misma.

Equipajes

Usted puede reclamar hasta 1 000 DEG** por daños en caso de rotura, deterioro, pérdida o retraso de su equipaje en un vuelo de una compañía aérea de la UE en cualquier parte del mundo. Si la compañía no está conforme con la reclamación, puede usted recurrir a los tribunales. La reclamación por deterioro del equipaje facturado deberá hacerse dentro de 7 días a contar desde la entrega, y por retraso del equipaje, dentro de 21 días a contar desde la entrega.

Puede reclamar ante la compañía con la que haya contratado su viaje o ante la que opera el vuelo, si no son la misma.

Lesiones corporales o muerte en caso de accidente

Usted puede reclamar por daños en caso de muerte o lesión corporal causados por accidente en un vuelo de una compañía aérea de la UE en cualquier parte del mundo. Le asiste el derecho de recibir el abono de un anticipo para cubrir las necesidades económicas inmediatas. Si la compañía no está conforme con la reclamación, puede usted recurrir a los tribunales.

Puede reclamar ante la compañía con la que haya contratado su viaje o ante la que opera el vuelo, si no son la misma.

Viajes combinados

Además de los derechos ya descritos, puede presentar una reclamación por daños a su operador turístico si éste no le presta los servicios contratados por usted dentro de la UE, independientemente del destino del viaje. Estos derechos se aplican también si algún vuelo incluido en el viaje no se realiza. Igualmente, cuando el operador turístico no le preste una parte considerable de los servicios contratados, estará obligado a facilitarle asistencia y a darle soluciones alternativas, incluidas las de transporte, sin coste alguno suplementario para usted.

* El presente documento resume los puntos principales de la legislación de la Unión Europea sobre el tema. Cualquier reclamación o acción por vía judicial que se efectúe en caso de litigio deberá basarse exclusivamente en los textos jurídicos correspondientes.

** 1 DEG = 1,18 € a 30.9.2004. Para el tipo actual de cambio, póngase en contacto con Europe Direct.



Publicado por la Comisión Europea, DG Energía y Transportes, B-1049 Bruselas

Anexo 2

Puntualidad



Directorate General for Energy and Transport

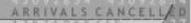


EUROPEAN COMMISSION

ES | DE | EN | FR | IT



Community Air Passenger Reporting System



Home

Punctuality and cancellation

Global

Airport pair

Baggage

Delayed/Lost

Delayed/Damaged

Denied Boarding

Global

Background

Introduction

Legal notice

Algorithms

Links

Documents

Denied boarding figures

> April - 2004

| Air Carrier | Passenger | Total Flight | Denied Boarding | |
|---------------|----------------|--------------|-----------------|--------------|
| | | | Denied Boarding | % |
| | | | +Details | +Details |
| Alpha | 500000 | 10059 | 500 | 0.08% |
| Beta | 400000 | 9934 | 435 | 0.07% |
| Gamma | 300000 | 8343 | 400 | 0.06% |
| Teta Airlines | 200000 | 7345 | 325 | 0.07% |
| Omega | 100000 | 6534 | 300 | 0.09% |
| Epsilon | 99999 | 5000 | 210 | 0.05% |
| Iota | 99000 | 4564 | 180 | 0.06% |
| Test | 98000 | 4000 | 100 | 0.09% |
| Test2 | 97000 | 3450 | 50 | 0.05% |
| Total | 1893999 | 59229 | 2500 | 0.07% |

See also statistical data referred to:

[Last 3 Months](#)
 [Last 6 Months](#)
 [Last 12 Months](#)

Legend

Note: Denied boarding means a refusal to carry passengers on a flight, although they have presented themselves for boarding, except where there are reasonable grounds to deny them boarding, such as reasons of health, safety or security, or inadequate travel documentation.

+Details / - Details : Unhide/Hide detailed information

Air Carriers: The company having a valid operating license that operates aircraft for the transport of passengers.

Passenger: Number of passenger.

Total Flights: Number of flights.

Denied Boarding: Number of denied boarding passenger.

Total: Total number of denied boarding passenger.

Volun.: Total number of voluntary denied boarding passenger.

N.Volun.: Total number of not voluntary denied boarding passenger.

Ratio (per 100 Passenger): Number of delayed or lost baggage per 100 passenger.

Total: Number of denied boarding passenger per 100 passenger.

Volun.: Number of voluntary denied boarding passenger per 100 passenger.

N.Volun.: Number of not voluntary denied boarding passenger per 100 passenger.

** : Partially Available

-- : Not Available

Period Selection: Select a specific period (month and year) to retrieve the information

Period comparison: Compare a specific period (month and year) to another one.

Images trademarks: Courtesy of Lufthansa AG and Navisair, Denmark

Copyright 2001-2003 Directorate General for Energy and Transport, All rights reserved. Legal Notice and Privacy Policy

Denegación de embarque



Directorate General for Energy and Transport



EUROPEAN COMMISSION

ES | DE | EN | FR | IT



Community Air Passenger Reporting System



Home

Punctuality and cancellation

Global

Airport pair

Baggage

Delayed/Lost

Pilfered/Damaged

Denied Boarding

Global

Background

Introduction

Legal notice

Algorithms

Links

Documents

Denied boarding figures

> April - 2004

Period selection

April

2004

GO

Period comparison

Select Month

Select Year

compare to

Select Month

Select Year

COMPARE

| Air Carrier | Passenger | Total Flight | Denied Boarding | |
|---------------|----------------|--------------|-----------------|--------------|
| | | | Denied Boarding | % |
| | | | +Details | +Details |
| | | | Total | Total |
| Alpha | 500000 | 10059 | 500 | 0.08% |
| Beta | 400000 | 9934 | 435 | 0.07% |
| Gamma | 300000 | 8343 | 400 | 0.06% |
| Teta Airlines | 200000 | 7345 | 325 | 0.07% |
| Omega | 100000 | 6534 | 300 | 0.09% |
| Epsilon | 99999 | 5000 | 210 | 0.05% |
| Iota | 99000 | 4564 | 180 | 0.06% |
| Test | 98000 | 4000 | 100 | 0.09% |
| Test2 | 97000 | 3450 | 50 | 0.05% |
| Total | 1893999 | 59229 | 2500 | 0.07% |

See also statistical data referred to:

Last 3 Months Last 6 Months Last 12 Months

Legend

Note: Denied boarding means a refusal to carry passengers on a flight, although they have presented themselves for boarding, except where there are reasonable grounds to deny them boarding, such as reasons of health, safety or security, or inadequate travel documentation.

+Details / - Details : Unhide/Hide detailed information

Air Carriers: The company having a valid operating license that operates aircraft for the transport of passengers.

Passenger: Number of passenger.

Total Flights: Number of flights.

Denied Boarding: Number of denied boarding passenger.

Total: Total number of denied boarding passenger.

Volun.: Total number of voluntary denied boarding passenger.

N.Volun.: Total number of not voluntary denied boarding passenger.

Ratio (per 100 Passenger): Number of delayed or lost baggage per 100 passenger.

Total: Number of denied boarding passenger per 100 passenger.

Volun.: Number of voluntary denied boarding passenger per 100 passenger.

N.Volun.: Number of not voluntary denied boarding passenger per 100 passenger.

** : Partially Available
-- : Not Available

Period Selection: Select a specific period (month and year) to retrieve the information

Period comparison: Compare a specific period (month and year) to another one.

Images trademark: Courtesy of Lufthansa AG and Naviair, Denmark
 Copyright 2001-2003 Directorate General for Energy and Transport, All rights reserved. Legal Notice and Privacy Policy

ES

18

ES