



TU MUNDO LEGAL.

NOTA DE PRENSA

Barcelona, 11/07/2011

El avión y los viajes combinados causan el 83% de los problemas de los viajeros en verano

- Un 41% de las quejas se dan por la pérdida de maletas, retrasos y overbooking, y otro 42% por el incumplimiento de las condiciones contratadas
- ARAG recuerda a los viajeros la importancia de conocer sus derechos para evitar sorpresas desagradables durante sus vacaciones

Los incidentes en los vuelos y en los viajes combinados son los principales problemas que encuentran los españoles en sus vacaciones de verano. Según los datos de la aseguradora ARAG, que recibe anualmente más de 8.000 consultas legales sobre viajes, **el 83% de las reclamaciones de los viajeros están relacionadas con problemas en el avión y los paquetes vacacionales.**

Un 41,2% de los viajeros que reclama lo hace por la pérdida de maletas, retrasos u overbooking en sus vuelos. Igual de frecuentes son los problemas en los viajes combinados que no cumplen las condiciones contratadas en cuanto a comidas, excursiones, o calidad de los servicios, con un 42,6% de las quejas.

A estos dos grandes focos de problemas le sigue, a mucha distancia, los incidentes con los hoteles: el 13,2% de los viajeros que reclaman lo hacen porque la calidad de las instalaciones o los servicios hoteleros no responden a sus expectativas o a lo que habían contratado. El barco es el medio de transporte vacacional que menos quejas suscita entre los viajeros, apenas un 1%.

Pese a que los problemas en las vacaciones pueden echar por tierra el descanso estival, según ARAG, **un 17% de los viajeros no reclama cuando se encuentra problemas en los servicios contratados para sus vacaciones.** Esto se debe, en gran medida, a que la mayoría desconoce cuáles son sus derechos fundamentales como viajeros. Para que situaciones adversas y desconocidas no empañen las vacaciones, ARAG recuerda a los viajeros la importancia de conocer sus derechos para que puedan disfrutar de sus vacaciones.



TU MUNDO LEGAL.

1. **El overbooking es legal, pero la aerolínea debe buscar voluntarios** a ceder su plaza a cambio de una compensación. En caso de no haber voluntarios, deberá pagar una indemnización económica a quienes no puedan embarcar por falta de plazas, además de una oferta de transporte alternativa y manutención y alojamiento gratuitos.
2. **Asiento en una clase inferior, devolución de la diferencia.** Si a un pasajero le dan asiento en una clase inferior a la que había contratado, la aerolínea deberá devolver en un plazo de siete días parte del precio del billete, que oscilará entre el 30% y el 70% del importe en función de la distancia del vuelo. En cambio, si la compañía asigna al pasajero una plaza de clase superior sin que él lo haya solicitado, ésta no podrá pedirle ningún suplemento.
3. **En casos de fuerza mayor, se pierde la indemnización.** Las aerolíneas no están obligadas a pagar una compensación a los pasajeros si se cancela un vuelo por casos extraordinarios, como inestabilidad política, condiciones meteorológicas incompatibles con el vuelo, riesgos para la seguridad, deficiencias inesperadas que comprometen la seguridad del vuelo. En este caso, el viajero tendrá derecho únicamente a un medio de transporte alternativo o al reembolso del billete.
4. **Parte de irregularidad de equipaje, imprescindible.** Si se da cualquier incidente con el equipaje facturado (pérdida, destrucción o deterioro), la compañía será responsable, pero es imprescindible que el viajero obtenga un parte de irregularidad, y que conserve una copia, antes de dejar el aeropuerto. Si se transportan objetos de valor en el equipaje, existe la posibilidad de hacer una declaración de valor real antes de viajar, que tiene un coste pero que permitirá garantizar el contenido del equipaje en caso de irregularidades.
5. **El precio final de las vacaciones, inamovible 20 días antes.** Algunas compañías y agencias fijan por contrato que el precio de las vacaciones podrá incrementarse con recargos derivados de fluctuaciones en los precios de los transportes. Esto es legal, aunque en ningún caso los precios podrán ser modificados en un plazo inferior a 20 días a la salida del viaje.
6. **Devolución de billetes de tren, también fuera del AVE.** Los viajeros que se desplazan en cualquier tipo de tren, tienen derecho a pedir que se les devuelva el 50% del precio del billete por retrasos de más de 1 hora, y el reembolso íntegro de su billete por retrasos superiores a 90 minutos. En los trenes de alta velocidad, las compensaciones por retrasos son incluso superiores.
7. En autocar, **solo la antelación garantiza el billete.** Quienes viajen en este medio de transporte deberán tener en cuenta que las compañías sólo están obligadas a reservar el 20% de los billetes para la venta el mismo día del viaje, por lo que es recomendable reservar con antelación para asegurar la plaza.



TU MUNDO LEGAL.

8. **En barco, los plazos son más largos.** En caso de retraso de la salida de un crucero, los pasajeros tienen derecho a permanecer a bordo y recibir manutención, pero **sólo podrán pedir la devolución del precio del pasaje si el retraso es superior a 10 días.** Si el viaje, una vez iniciado, se interrumpe por la inhabilitación del buque, el pasajero puede decidir esperar a su reparación, aunque deberá pagar él su manutención durante la espera.
9. Una vez contratado un viaje, la **categoría del hotel elegido está garantizada.** Si hubiese alguna modificación antes de iniciarse el viaje, el cliente puede decidir anular su paquete turístico o pedir que se le abone la diferencia en los tres días siguientes a la comunicación de los cambios. Si, una vez en destino, el hotel no tiene las condiciones contratadas, se deberá exponer la situación en la hoja de reclamaciones oficial.
10. Para los pasajeros que viajen con paquetes turísticos, es importante que conozcan que deben **tener a mano toda la información relativa a su viaje,** especialmente los datos de contacto de la agencia vendedora y organizadora, así como los datos locales del organizador o los contactos de organismos locales que puedan ayudar al consumidor en caso de conflicto o urgencias.

Sobre ARAG:

ARAG, empresa líder en el mercado español y europeo, es una compañía especializada en seguros de defensa jurídica y servicios legales. Con más de 75 años de experiencia en el mercado español y un equipo formado por más de 1.000 abogados, ARAG hace posible que cualquier ciudadano pueda defender sus derechos independientemente de sus posibilidades económicas. La compañía articula sus servicios a través de la contratación de un seguro -cuyo funcionamiento es semejante al de un seguro médico - o bien la contratación de un servicio legal específico en función de un problema concreto. En el 2010 ARAG finalizó el año con más de 17,75 millones de clientes, una facturación de 116,2 millones de euros y más de 480.000 siniestros tramitados.

Para más información

evercom

M^a José Aguilar / María Casanovas. Telf. 93.415.37.05

mariajose.aguilar@evercom.es /
maria.casanovas@evercom.es

David González. Telf. 91 577 92 72

david.gonzalez@evercom.es

Responsable Prensa ARAG

Vanessa Mena

Telf. 628321253

vmena@arag.es