

## Norwegian compensa con 3.300 euros a un socio de FACUA y sus acompañantes por la cancelación de su vuelo

FACUA Jaén ha conseguido que la compañía aérea Norwegian compense a uno de sus socios y sus tres acompañantes con 3.319,6 euros por la cancelación de un vuelo que les obligó a comprar otros billetes de vuelta para poder regresar al lugar de origen en la fecha prevista. Las cantidades incluyen precisamente el importe del propio billete de vuelta que fue cancelado (809,60 euros correspondientes a dos billetes), la compensación correspondiente de acuerdo al Reglamento europeo vigente (2.400 euros, esto es, 600 euros por cada uno de los cuatro afectados) y la diferencia entre el precio que ellos habían pagado por este vuelo y el nuevo que tuvieron que comprar sobre la marcha para poder regresar a tiempo (110 euros por dos billetes).

**Manuel Martínez**, su mujer y dos amigos contrataron un viaje de vacaciones desde Madrid a Nueva York para octubre de 2018 con la compañía aérea ASA Norwegian Air Shuttle. Sin embargo, el día de la vuelta, el 18 de octubre, cuando estaban ya en el aeropuerto para embarcar de vuelta a Madrid, en el propio mostrador de la compañía se les indicó que se había cancelado el vuelo y que se les iba a reubicar en otro con salida un día después. Este cambio les suponía un gran trastorno, dado que les obligaba a pernoctar en Madrid, que no era su lugar de su residencia, y además les iba a impedir incorporarse al trabajo en la fecha prevista por el fin de sus vacaciones.

Dada la situación, este socio de FACUA Jaén y su mujer prefirieron comprar vuelos de vuelta con otra aerolínea para ese mismo momento y reclamaron por correo electrónico a Norwegian la cancelación de los vuelos de vuelta y la compensación que legalmente les correspondía. Sin embargo, sus dos acompañantes decidieron regresar en el vuelo que les ofrecía la aerolínea al día siguiente.

Nada más aterrizar en Madrid, **Manuel** y su mujer se dirigieron al mostrador de Norwegian del Aeropuerto Madrid Barajas Adolfo Suárez para interponer una reclamación formal, pero la empresa no lo permitió. Tan sólo les admitió las quejas a través de su página web. A respuesta de su solicitud, la aerolínea les indicó que sólo procedería a devolver las cantidades abonadas correspondientes a los vuelos de vuelta cancelados.

Por este motivo, **Manuel** decidió poner el caso en manos de FACUA Jaén, que gestionó la reclamación. En su escrito a la compañía, la asociación recordaba que Norwegian debía compensar a los afectados con 600 euros por persona, de acuerdo a lo estipulado en el Reglamento Europeo 261/2004 del Parlamento y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen las normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarques y de cancelación o gran retraso de los vuelos. Así, el artículo 5 del citado Reglamento, relativo a la cancelación de vuelos, indica que "los pasajeros afectados tendrán derecho a una compensación por parte del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo conforme al artículo 7". A su vez, el citado artículo 7 recoge que los pasajeros recibirán una compensación por valor de 600 euros para vuelos no intracomunitarios de más de 3.500 kilómetros de distancia. Además, en reiterada jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) se indica que el derecho de compensación existe aun cuando se ofrezca por parte de la compañía aérea un vuelo alternativo.

Tras la reclamación de la asociación, Norwegian contestó a FACUA Jaén aceptando sus argumentos. Así, accedió a devolver los 110 euros de diferencia entre los billetes originales y los que los afectados tuvieron que comprar para regresar el mismo día que habían contratado, los 809.6 euros del importe de los billetes de la aerolínea que fueron cancelados y los 600 euros por pasajero (2.400 euros en total) de compensación por cancelación de vuelo de acuerdo a la normativa vigente.