



## AESA realizará inspecciones in situ para verificar que Thomas Cook cumple con los derechos de los pasajeros

Madrid, 23 de septiembre de 2019

Ante la información del cese inmediato de la aerolínea británica Thomas Cook se informa lo siguiente:

El gobierno británico ha retirado el AOC (Certificado de Operador Aéreo) de la aerolínea Thomas Cook Airlines en la madrugada de hoy y ha puesto en marcha una operación a través de la Autoridad de Aviación Civil del Reino Unido (CAA) que tendrá lugar en las próximas dos semanas (del 23 de septiembre al 6 de octubre) para llevar de vuelta a Reino Unido a los clientes que se han quedado fuera del país por la suspensión de vuelos.

Además de Thomas Cook Airlines, su filial Thomas Cook Airlines Scandinavia ha anunciado la cancelación de sus operaciones. La filiales Thomas Cook Balearics y Condor han informado que siguen operando, por lo que sus vuelos se realizarán con normalidad, y que ante cualquier cambio en esta situación se informará debidamente.

Actualmente, tal como señalan en la información facilitada en las páginas web habilitadas al efecto por la autoridad británica, se estima que hay 150.000 clientes en el extranjero, y para cuya repatriación a Reino Unido la CAA está fletando aeronaves en los diferentes destinos internacionales.

Los españoles que se hayan visto afectados por las cancelaciones de la compañía Thomas Cook y que se encuentren en el Reino Unido tendrán que dirigirse, en primer lugar, a la compañía y a la Autoridad de Aviación Civil del Reino Unido (CAA) para gestionar el reembolso del billete y las reclamaciones correspondientes de sus derechos. En cualquier caso, es conveniente que notifiquen al consulado de España en Reino Unido su situación.



En la web especial para afectados se detallan los vuelos alternativos para las próximas fechas. En el caso de España, hay previsión de vuelos de vuelta a Reino Unido desde Alicante, Almería, Girona, Reus, Ibiza, Menorca, Palma, Fuerteventura, Gran Canaria, Lanzarote y Tenerife.

En los próximos 15 días, las compañías Thomas Cook y Thomas Cook Scandinavia tenían programadas 525 operaciones en aeropuertos españoles, en rutas con Reino Unido (70%), Noruega (12%), Suecia (10%), Dinamarca (6%) y Finlandia (2%), para una oferta cercana a los 120.000 asientos. Dados los altos factores de ocupación habituales en sus operaciones, se estima que afectarían a, aproximadamente, 114.000 pasajeros, en su mayoría turistas extranjeros.

Desde el Ministerio de Fomento se realizará un seguimiento de la situación para recibir información puntual del desarrollo de la operación en cada uno de los aeropuertos, y se está en contacto con las autoridades de aviación civil de Reino Unido para informarse y coordinar las acciones oportunas.

### Los derechos de los pasajeros

La Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) realizará, en los próximos días, inspecciones in situ en los aeropuertos españoles, desde los que operaba la compañía británica, para verificar que se respetan los derechos de los pasajeros establecidos en el Reglamento europeo (CE) 261/2004 sobre retrasos, cancelaciones y denegaciones de embarque.

En ese sentido, desde la Agencia Estatal de Seguridad Aérea se quiere informar a los pasajeros afectados en los aeropuertos españoles de todos sus derechos, para que puedan reclamarlos a la compañía, o en su defecto al administrador concursal, en caso de que considere que éstos no se han cumplido.

Los derechos en caso de una cancelación son los siguientes:

- **Derechos a información** (entrega por parte de la compañía aérea de un impreso con las condiciones de asistencia y compensación.), **de asistencia** (comida y bebida suficiente, dos llamadas telefónicas o acceso al correo electrónico y, si fuese necesario, a una o más noches de alojamiento, así como al transporte entre el aeropuerto y el lugar de



alojamiento) **y al reembolso o a transporte alternativo** hasta el destino final.

- **Derecho a ser compensado económicamente**, a no ser que se le haya informado de la cancelación al menos 14 días antes del vuelo programado o si la compañía aérea puede probar que la cancelación fue causada por circunstancias extraordinarias, como casos de inestabilidad política, condiciones meteorológicas incompatibles con la realización del vuelo, riesgos para la seguridad, deficiencias inesperadas en la seguridad del vuelo y huelgas que afecten a las operaciones de un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo.