



Parliamentary questions

10 February 2015


E-002160-15

**Question for written answer
to the Commission**

Rule 130

Julie Girling (ECR) , Ashley Fox (ECR)

► **Subject: Gibraltar civil aviation measures**

 **Answer(s)**

The Government of Spain entered into an agreement with the governments of the United Kingdom and Gibraltar in 2006 under which they committed not to seeking the exclusion of Gibraltar Airport from EU civil aviation measures. In 2011 the current Spanish Government decided to dishonour what had previously been agreed and broke the agreement by once again seeking the exclusion of Gibraltar Airport from a number of measures. Gibraltar is a part of the European Union and its people are EU citizens. Spain is seeking the exclusion of Gibraltar Airport from EU air passenger rights legislation.

Does the Commission accept that this would create a discriminatory regime by which EU citizens flying through Gibraltar Airport would enjoy fewer rights, fewer benefits and less protection than those travelling through other airports in the European Union?

Is this discriminatory proposal to exclude Gibraltar Airport and reduce the rights of air passengers travelling to and from Gibraltar Airport not against everything that Europe stands for?

Last updated: 4 March 2015

Legal notice



Parliamentary questions

28 April 2015

E-002160/2015

Answer given by Ms Bulc on behalf of the Commission

The Commission would refer the Honourable Members to its answer to Written Question **P-009055/2014**⁽¹⁾, which describes the position obtaining under the various EU Regulations and Directives on civil aviation matters. Some of these acts contain, in relation to the Gibraltar airport, the so-called pre-2006 clause, while others contain the so-called post-2006 clause or do not contain any clause regarding Gibraltar at all. As a consequence, the act concerned applies to Gibraltar airport or not.

The regulation at issue concerning air passenger rights as approved by the Council and the European Parliament in 2004 (Regulation (EC) No 261/2004⁽²⁾) contains the so-called pre-2006 clause according to which 'the application of the regulation to Gibraltar airport shall be suspended until the arrangements included in the Joint Declaration made by the Foreign Ministers of the Kingdom of Spain and the United Kingdom on 2 December 1987 enter into operation.' [Article 1(3)] The proposal of the Commission for the revision of this regulation (COM(2013)130 final) did not touch upon this issue⁽³⁾.

On 5 February 2014, the European Parliament adopted its position in first reading on the abovementioned Commission proposal. According to that position, Article 1(3) of the regulation should be deleted. The Council has not yet adopted a formal position on the file.

The Commission wishes to reiterate that it regrets the delays caused by the Gibraltar issue in several legislative files since 2012 and supports any solution compliant with EC law that would allow their adoption.

⁽¹⁾ Available at <http://www.europarl.europa.eu/plenary/en/parliamentary-questions.html>

⁽²⁾ Regulation (EC) No 261/2004 of the European Parliament and of the Council of 11.2.2004 establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delays of flights, and repealing Regulation (EEC) No 295/91, OJ L 46, 17.2.2004, p. 1-8.

⁽³⁾ See also Commission's answer to the Written Question **E-007596/2014**.

Last updated: 29 April 2015

[Legal notice](#)




Parliamentary questions

11 November 2014

P-009055-14

**Question for written answer
to the Commission
Rule 130
Clare Moody (S&D)**

► **Subject: Gibraltar/civil aviation**

 Answer(s)

Can the Commission confirm that under the EU Treaties, EC law on civil aviation matters is applicable to Gibraltar?

Last updated: 12 November 2014

[Legal notice](#)



Parliamentary questions

12 December 2014

P-009055/2014

Answer given by Ms Bulc on behalf of the Commission

Some EU regulations on civil aviation matters contain, in relation to the Gibraltar airport, the so-called pre-2006 clause, while others contain the so-called post-2006 or do not contain any clause regarding Gibraltar at all.

According to the pre-2006 clause,

1. The application of this regulation to the airport of Gibraltar is understood to be without prejudice to the respective legal positions of the Kingdom of Spain and the United Kingdom with regard to the dispute over sovereignty over the territory in which the airport is situated.
2. Application of this regulation to Gibraltar airport shall be suspended until the arrangements included in the Joint Declaration made by the Foreign Ministers of the Kingdom of Spain and the United Kingdom on 2 December 1987 enter into operation. The Governments of Spain and the United Kingdom will inform the Council of such date of entry into operation.

According to the post-2006 clause,

The application of this measure to the airport of Gibraltar is understood to be without prejudice to the respective legal positions of the Kingdom of Spain and the United Kingdom with regard to the dispute over sovereignty over the territory in which the airport is situated.

As expressed in the answer to the QP [E-007596/2014](#)⁽¹⁾, the Commission regrets that, since 2012, the Gibraltar issue has caused delay to the consideration of the different legislative files by the Council. The Commission supports any solution that can unblock pending files and is compliant with EC law.

⁽¹⁾ Available at <http://www.europarl.europa.eu/plenary/en/parliamentary-questions.html>

Last updated: 7 January 2015

[Legal notice](#)

I

(Acts whose publication is obligatory)

**REGULATION (EC) No 261/2004 OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL
of 11 February 2004
establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied
boarding and of cancellation or long delay of flights, and repealing Regulation (EEC) No 295/91
(Text with EEA relevance)**

THE EUROPEAN PARLIAMENT AND THE COUNCIL OF THE EUROPEAN UNION,

Having regard to the Treaty establishing the European Community, and in particular Article 80(2) thereof,

Having regard to the proposal from the Commission ⁽¹⁾,

Having regard to the opinion of the European Economic and Social Committee ⁽²⁾,

After consulting the Committee of the Regions,

Acting in accordance with the procedure laid down in Article 251 of the Treaty ⁽³⁾, in the light of the joint text approved by the Conciliation Committee on 1 December 2003,

Whereas:

(1) Action by the Community in the field of air transport should aim, among other things, at ensuring a high level of protection for passengers. Moreover, full account should be taken of the requirements of consumer protection in general.

(2) Denied boarding and cancellation or long delay of flights cause serious trouble and inconvenience to passengers.

(3) While Council Regulation (EEC) No 295/91 of 4 February 1991 establishing common rules for a denied boarding compensation system in scheduled air transport ⁽⁴⁾ created basic protection for passengers, the number of passengers denied boarding against their will remains too high, as does that affected by cancellations without prior warning and that affected by long delays.

(4) The Community should therefore raise the standards of protection set by that Regulation both to strengthen the rights of passengers and to ensure that air carriers operate under harmonised conditions in a liberalised market.

(5) Since the distinction between scheduled and non-scheduled air services is weakening, such protection should apply to passengers not only on scheduled but also on non-scheduled flights, including those forming part of package tours.

(6) The protection accorded to passengers departing from an airport located in a Member State should be extended to those leaving an airport located in a third country for one situated in a Member State, when a Community carrier operates the flight.

(7) In order to ensure the effective application of this Regulation, the obligations that it creates should rest with the operating air carrier who performs or intends to perform a flight, whether with owned aircraft, under dry or wet lease, or on any other basis.

(8) This Regulation should not restrict the rights of the operating air carrier to seek compensation from any person, including third parties, in accordance with the law applicable.

(9) The number of passengers denied boarding against their will should be reduced by requiring air carriers to call for volunteers to surrender their reservations, in exchange for benefits, instead of denying passengers boarding, and by fully compensating those finally denied boarding.

⁽¹⁾ OJ C 103 E, 30.4.2002, p. 225 and OJ C 71 E, 25.3.2003, p. 188.

⁽²⁾ OJ C 241, 7.10.2002, p. 29.

⁽³⁾ Opinion of the European Parliament of 24 October 2002 (OJ C 300 E, 11.12.2003, p. 443), Council Common Position of 18 March 2003 (OJ C 125 E, 27.5.2003, p. 63) and Position of the European Parliament of 3 July 2003. Legislative Resolution of the European Parliament of 18 December 2003 and Council Decision of 26 January 2004.

⁽⁴⁾ OJ L 36, 8.2.1991, p. 5.

- (10) Passengers denied boarding against their will should be able either to cancel their flights, with reimbursement of their tickets, or to continue them under satisfactory conditions, and should be adequately cared for while awaiting a later flight.
- (11) Volunteers should also be able to cancel their flights, with reimbursement of their tickets, or continue them under satisfactory conditions, since they face difficulties of travel similar to those experienced by passengers denied boarding against their will.
- (12) The trouble and inconvenience to passengers caused by cancellation of flights should also be reduced. This should be achieved by inducing carriers to inform passengers of cancellations before the scheduled time of departure and in addition to offer them reasonable re-routing, so that the passengers can make other arrangements. Air carriers should compensate passengers if they fail to do this, except when the cancellation occurs in extraordinary circumstances which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken.
- (13) Passengers whose flights are cancelled should be able either to obtain reimbursement of their tickets or to obtain re-routing under satisfactory conditions, and should be adequately cared for while awaiting a later flight.
- (14) As under the Montreal Convention, obligations on operating air carriers should be limited or excluded in cases where an event has been caused by extraordinary circumstances which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken. Such circumstances may, in particular, occur in cases of political instability, meteorological conditions incompatible with the operation of the flight concerned, security risks, unexpected flight safety shortcomings and strikes that affect the operation of an operating air carrier.
- (15) Extraordinary circumstances should be deemed to exist where the impact of an air traffic management decision in relation to a particular aircraft on a particular day gives rise to a long delay, an overnight delay, or the cancellation of one or more flights by that aircraft, even though all reasonable measures had been taken by the air carrier concerned to avoid the delays or cancellations.
- (16) In cases where a package tour is cancelled for reasons other than the flight being cancelled, this Regulation should not apply.
- (17) Passengers whose flights are delayed for a specified time should be adequately cared for and should be able to cancel their flights with reimbursement of their tickets or to continue them under satisfactory conditions.
- (18) Care for passengers awaiting an alternative or a delayed flight may be limited or declined if the provision of the care would itself cause further delay.
- (19) Operating air carriers should meet the special needs of persons with reduced mobility and any persons accompanying them.
- (20) Passengers should be fully informed of their rights in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights, so that they can effectively exercise their rights.
- (21) Member States should lay down rules on sanctions applicable to infringements of the provisions of this Regulation and ensure that these sanctions are applied. The sanctions should be effective, proportionate and dissuasive.
- (22) Member States should ensure and supervise general compliance by their air carriers with this Regulation and designate an appropriate body to carry out such enforcement tasks. The supervision should not affect the rights of passengers and air carriers to seek legal redress from courts under procedures of national law.
- (23) The Commission should analyse the application of this Regulation and should assess in particular the opportunity of extending its scope to all passengers having a contract with a tour operator or with a Community carrier, when departing from a third country airport to an airport in a Member State.
- (24) Arrangements for greater cooperation over the use of Gibraltar airport were agreed in London on 2 December 1987 by the Kingdom of Spain and the United Kingdom in a joint declaration by the Ministers of Foreign Affairs of the two countries. Such arrangements have yet to enter into operation.
- (25) Regulation (EEC) No 295/91 should accordingly be repealed,

HAVE ADOPTED THIS REGULATION:

Article 1

Subject

1. This Regulation establishes, under the conditions specified herein, minimum rights for passengers when:

- (a) they are denied boarding against their will;
- (b) their flight is cancelled;
- (c) their flight is delayed.

2. Application of this Regulation to Gibraltar airport is understood to be without prejudice to the respective legal positions of the Kingdom of Spain and the United Kingdom with regard to the dispute over sovereignty over the territory in which the airport is situated.

3. Application of this Regulation to Gibraltar airport shall be suspended until the arrangements in the Joint Declaration made by the Foreign Ministers of the Kingdom of Spain and the United Kingdom on 2 December 1987 enter into operation. The Governments of Spain and the United Kingdom will inform the Council of such date of entry into operation.

Article 2

Definitions

For the purposes of this Regulation:

- (a) 'air carrier' means an air transport undertaking with a valid operating licence;
- (b) 'operating air carrier' means an air carrier that performs or intends to perform a flight under a contract with a passenger or on behalf of another person, legal or natural, having a contract with that passenger;
- (c) 'Community carrier' means an air carrier with a valid operating licence granted by a Member State in accordance with the provisions of Council Regulation (EEC) No 2407/92 of 23 July 1992 on licensing of air carriers ⁽¹⁾;
- (d) 'tour operator' means, with the exception of an air carrier, an organiser within the meaning of Article 2, point 2, of Council Directive 90/314/EEC of 13 June 1990 on package travel, package holidays and package tours ⁽²⁾;
- (e) 'package' means those services defined in Article 2, point 1, of Directive 90/314/EEC;
- (f) 'ticket' means a valid document giving entitlement to transport, or something equivalent in paperless form, including electronic form, issued or authorised by the air carrier or its authorised agent;
- (g) 'reservation' means the fact that the passenger has a ticket, or other proof, which indicates that the reservation has been accepted and registered by the air carrier or tour operator;
- (h) 'final destination' means the destination on the ticket presented at the check-in counter or, in the case of directly connecting flights, the destination of the last flight; alternative connecting flights available shall not be taken into account if the original planned arrival time is respected;
- (i) 'person with reduced mobility' means any person whose mobility is reduced when using transport because of any physical disability (sensory or locomotory, permanent or temporary), intellectual impairment, age or any other cause of disability, and whose situation needs special attention and adaptation to the person's needs of the services made available to all passengers;
- (j) 'denied boarding' means a refusal to carry passengers on a flight, although they have presented themselves for boarding under the conditions laid down in Article 3(2), except where there are reasonable grounds to deny them boarding, such as reasons of health, safety or security, or inadequate travel documentation;
- (k) 'volunteer' means a person who has presented himself for boarding under the conditions laid down in Article 3(2) and responds positively to the air carrier's call for passengers prepared to surrender their reservation in exchange for benefits.
- (l) 'cancellation' means the non-operation of a flight which was previously planned and on which at least one place was reserved.

Article 3

Scope

1. This Regulation shall apply:
 - (a) to passengers departing from an airport located in the territory of a Member State to which the Treaty applies;
 - (b) to passengers departing from an airport located in a third country to an airport situated in the territory of a Member State to which the Treaty applies, unless they received benefits or compensation and were given assistance in that third country, if the operating air carrier of the flight concerned is a Community carrier.
2. Paragraph 1 shall apply on the condition that passengers:
 - (a) have a confirmed reservation on the flight concerned and, except in the case of cancellation referred to in Article 5, present themselves for check-in,
 - as stipulated and at the time indicated in advance and in writing (including by electronic means) by the air carrier, the tour operator or an authorised travel agent,
 - or, if no time is indicated,
 - not later than 45 minutes before the published departure time; or
 - (b) have been transferred by an air carrier or tour operator from the flight for which they held a reservation to another flight, irrespective of the reason.
3. This Regulation shall not apply to passengers travelling free of charge or at a reduced fare not available directly or indirectly to the public. However, it shall apply to passengers having tickets issued under a frequent flyer programme or other commercial programme by an air carrier or tour operator.

⁽¹⁾ OJ L 240, 24.8.1992, p. 1.

⁽²⁾ OJ L 158, 23.6.1990, p. 59.

4. This Regulation shall only apply to passengers transported by motorised fixed wing aircraft.

5. This Regulation shall apply to any operating air carrier providing transport to passengers covered by paragraphs 1 and 2. Where an operating air carrier which has no contract with the passenger performs obligations under this Regulation, it shall be regarded as doing so on behalf of the person having a contract with that passenger.

6. This Regulation shall not affect the rights of passengers under Directive 90/314/EEC. This Regulation shall not apply in cases where a package tour is cancelled for reasons other than cancellation of the flight.

Article 4

Denied boarding

1. When an operating air carrier reasonably expects to deny boarding on a flight, it shall first call for volunteers to surrender their reservations in exchange for benefits under conditions to be agreed between the passenger concerned and the operating air carrier. Volunteers shall be assisted in accordance with Article 8, such assistance being additional to the benefits mentioned in this paragraph.

2. If an insufficient number of volunteers comes forward to allow the remaining passengers with reservations to board the flight, the operating air carrier may then deny boarding to passengers against their will.

3. If boarding is denied to passengers against their will, the operating air carrier shall immediately compensate them in accordance with Article 7 and assist them in accordance with Articles 8 and 9.

Article 5

Cancellation

1. In case of cancellation of a flight, the passengers concerned shall:

- (a) be offered assistance by the operating air carrier in accordance with Article 8; and
- (b) be offered assistance by the operating air carrier in accordance with Article 9(1)(a) and 9(2), as well as, in event of re-routing when the reasonably expected time of departure of the new flight is at least the day after the departure as it was planned for the cancelled flight, the assistance specified in Article 9(1)(b) and 9(1)(c); and
- (c) have the right to compensation by the operating air carrier in accordance with Article 7, unless:
 - (i) they are informed of the cancellation at least two weeks before the scheduled time of departure; or

- (ii) they are informed of the cancellation between two weeks and seven days before the scheduled time of departure and are offered re-routing, allowing them to depart no more than two hours before the scheduled time of departure and to reach their final destination less than four hours after the scheduled time of arrival; or

- (iii) they are informed of the cancellation less than seven days before the scheduled time of departure and are offered re-routing, allowing them to depart no more than one hour before the scheduled time of departure and to reach their final destination less than two hours after the scheduled time of arrival.

2. When passengers are informed of the cancellation, an explanation shall be given concerning possible alternative transport.

3. An operating air carrier shall not be obliged to pay compensation in accordance with Article 7, if it can prove that the cancellation is caused by extraordinary circumstances which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken.

4. The burden of proof concerning the questions as to whether and when the passenger has been informed of the cancellation of the flight shall rest with the operating air carrier.

Article 6

Delay

1. When an operating air carrier reasonably expects a flight to be delayed beyond its scheduled time of departure:

- (a) for two hours or more in the case of flights of 1 500 kilometres or less; or
- (b) for three hours or more in the case of all intra-Community flights of more than 1 500 kilometres and of all other flights between 1 500 and 3 500 kilometres; or
- (c) for four hours or more in the case of all flights not falling under (a) or (b),

passengers shall be offered by the operating air carrier:

- (i) the assistance specified in Article 9(1)(a) and 9(2); and
- (ii) when the reasonably expected time of departure is at least the day after the time of departure previously announced, the assistance specified in Article 9(1)(b) and 9(1)(c); and
- (iii) when the delay is at least five hours, the assistance specified in Article 8(1)(a).

2. In any event, the assistance shall be offered within the time limits set out above with respect to each distance bracket.

*Article 7***Right to compensation**

1. Where reference is made to this Article, passengers shall receive compensation amounting to:

- (a) EUR 250 for all flights of 1 500 kilometres or less;
- (b) EUR 400 for all intra-Community flights of more than 1 500 kilometres, and for all other flights between 1 500 and 3 500 kilometres;
- (c) EUR 600 for all flights not falling under (a) or (b).

In determining the distance, the basis shall be the last destination at which the denial of boarding or cancellation will delay the passenger's arrival after the scheduled time.

2. When passengers are offered re-routing to their final destination on an alternative flight pursuant to Article 8, the arrival time of which does not exceed the scheduled arrival time of the flight originally booked

- (a) by two hours, in respect of all flights of 1 500 kilometres or less; or
- (b) by three hours, in respect of all intra-Community flights of more than 1 500 kilometres and for all other flights between 1 500 and 3 500 kilometres; or
- (c) by four hours, in respect of all flights not falling under (a) or (b),

the operating air carrier may reduce the compensation provided for in paragraph 1 by 50 %.

3. The compensation referred to in paragraph 1 shall be paid in cash, by electronic bank transfer, bank orders or bank cheques or, with the signed agreement of the passenger, in travel vouchers and/or other services.

4. The distances given in paragraphs 1 and 2 shall be measured by the great circle route method.

*Article 8***Right to reimbursement or re-routing**

1. Where reference is made to this Article, passengers shall be offered the choice between:

- (a) — reimbursement within seven days, by the means provided for in Article 7(3), of the full cost of the ticket at the price at which it was bought, for the part or parts of the journey not made, and for the part or parts already made if the flight is no longer serving any purpose in relation to the passenger's original travel plan, together with, when relevant,
 - a return flight to the first point of departure, at the earliest opportunity;
- (b) re-routing, under comparable transport conditions, to their final destination at the earliest opportunity; or

- (c) re-routing, under comparable transport conditions, to their final destination at a later date at the passenger's convenience, subject to availability of seats.

2. Paragraph 1(a) shall also apply to passengers whose flights form part of a package, except for the right to reimbursement where such right arises under Directive 90/314/EEC.

3. When, in the case where a town, city or region is served by several airports, an operating air carrier offers a passenger a flight to an airport alternative to that for which the booking was made, the operating air carrier shall bear the cost of transferring the passenger from that alternative airport either to that for which the booking was made, or to another close-by destination agreed with the passenger.

*Article 9***Right to care**

1. Where reference is made to this Article, passengers shall be offered free of charge:

- (a) meals and refreshments in a reasonable relation to the waiting time;
- (b) hotel accommodation in cases
 - where a stay of one or more nights becomes necessary, or
 - where a stay additional to that intended by the passenger becomes necessary;
- (c) transport between the airport and place of accommodation (hotel or other).

2. In addition, passengers shall be offered free of charge two telephone calls, telex or fax messages, or e-mails.

3. In applying this Article, the operating air carrier shall pay particular attention to the needs of persons with reduced mobility and any persons accompanying them, as well as to the needs of unaccompanied children.

*Article 10***Upgrading and downgrading**

1. If an operating air carrier places a passenger in a class higher than that for which the ticket was purchased, it may not request any supplementary payment.

2. If an operating air carrier places a passenger in a class lower than that for which the ticket was purchased, it shall within seven days, by the means provided for in Article 7(3), reimburse

- (a) 30 % of the price of the ticket for all flights of 1 500 kilometres or less, or

- (b) 50 % of the price of the ticket for all intra-Community flights of more than 1 500 kilometres, except flights between the European territory of the Member States and the French overseas departments, and for all other flights between 1 500 and 3 500 kilometres, or
- (c) 75 % of the price of the ticket for all flights not falling under (a) or (b), including flights between the European territory of the Member States and the French overseas departments.

Article 11

Persons with reduced mobility or special needs

1. Operating air carriers shall give priority to carrying persons with reduced mobility and any persons or certified service dogs accompanying them, as well as unaccompanied children.
2. In cases of denied boarding, cancellation and delays of any length, persons with reduced mobility and any persons accompanying them, as well as unaccompanied children, shall have the right to care in accordance with Article 9 as soon as possible.

Article 12

Further compensation

1. This Regulation shall apply without prejudice to a passenger's rights to further compensation. The compensation granted under this Regulation may be deducted from such compensation.
2. Without prejudice to relevant principles and rules of national law, including case-law, paragraph 1 shall not apply to passengers who have voluntarily surrendered a reservation under Article 4(1).

Article 13

Right of redress

In cases where an operating air carrier pays compensation or meets the other obligations incumbent on it under this Regulation, no provision of this Regulation may be interpreted as restricting its right to seek compensation from any person, including third parties, in accordance with the law applicable. In particular, this Regulation shall in no way restrict the operating air carrier's right to seek reimbursement from a tour operator or another person with whom the operating air carrier has a contract. Similarly, no provision of this Regulation may be interpreted as restricting the right of a tour operator or a third party, other than a passenger, with whom an operating air carrier has a contract, to seek reimbursement or compensation from the operating air carrier in accordance with applicable relevant laws.

Article 14

Obligation to inform passengers of their rights

1. The operating air carrier shall ensure that at check-in a clearly legible notice containing the following text is displayed in a manner clearly visible to passengers: 'If you are denied boarding or if your flight is cancelled or delayed for at least two hours, ask at the check-in counter or boarding gate for the text stating your rights, particularly with regard to compensation and assistance'.
2. An operating air carrier denying boarding or cancelling a flight shall provide each passenger affected with a written notice setting out the rules for compensation and assistance in line with this Regulation. It shall also provide each passenger affected by a delay of at least two hours with an equivalent notice. The contact details of the national designated body referred to in Article 16 shall also be given to the passenger in written form.
3. In respect of blind and visually impaired persons, the provisions of this Article shall be applied using appropriate alternative means.

Article 15

Exclusion of waiver

1. Obligations vis-à-vis passengers pursuant to this Regulation may not be limited or waived, notably by a derogation or restrictive clause in the contract of carriage.
2. If, nevertheless, such a derogation or restrictive clause is applied in respect of a passenger, or if the passenger is not correctly informed of his rights and for that reason has accepted compensation which is inferior to that provided for in this Regulation, the passenger shall still be entitled to take the necessary proceedings before the competent courts or bodies in order to obtain additional compensation.

Article 16

Infringements

1. Each Member State shall designate a body responsible for the enforcement of this Regulation as regards flights from airports situated on its territory and flights from a third country to such airports. Where appropriate, this body shall take the measures necessary to ensure that the rights of passengers are respected. The Member States shall inform the Commission of the body that has been designated in accordance with this paragraph.

2. Without prejudice to Article 12, each passenger may complain to any body designated under paragraph 1, or to any other competent body designated by a Member State, about an alleged infringement of this Regulation at any airport situated on the territory of a Member State or concerning any flight from a third country to an airport situated on that territory.

3. The sanctions laid down by Member States for infringements of this Regulation shall be effective, proportionate and dissuasive.

Article 17

Report

The Commission shall report to the European Parliament and the Council by 1 January 2007 on the operation and the results of this Regulation, in particular regarding:

- the incidence of denied boarding and of cancellation of flights,
- the possible extension of the scope of this Regulation to passengers having a contract with a Community carrier or holding a flight reservation which forms part of a 'package

tour' to which Directive 90/314/EEC applies and who depart from a third-country airport to an airport in a Member State, on flights not operated by Community air carriers,

- the possible revision of the amounts of compensation referred to in Article 7(1).

The report shall be accompanied where necessary by legislative proposals.

Article 18

Repeal

Regulation (EEC) No 295/91 shall be repealed.

Article 19

Entry into force

This Regulation shall enter into force on 17 February 2005.

This Regulation shall be binding in its entirety and directly applicable in all Member States.

Done at Strasbourg, 11 February 2004.

For the European Parliament

The President

P. COX

For the Council

The President

M. McDOWELL

I

(Actos cuya publicación es una condición para su aplicabilidad)

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 aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) nº 295/91

(Texto pertinente a efectos del EEE)

EL PARLAMENTO EUROPEO Y EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado constitutivo de la Comunidad Europea, y en particular el apartado 2 de su artículo 80,

Vista la propuesta de la Comisión ⁽¹⁾,

Visto el dictamen del Comité Económico y Social Europeo ⁽²⁾,

Previa consulta al Comité de las Regiones,

De conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 251 del Tratado ⁽³⁾, a la vista del texto conjunto aprobado por el Comité de Conciliación el 1 de diciembre de 2003,

Considerando lo siguiente:

- (1) La actuación de la Comunidad en el ámbito del transporte aéreo debe tener como objetivo, entre otros, garantizar un elevado nivel de protección de los pasajeros. Además, se deben tomar plenamente en consideración los requisitos de protección de los consumidores en general.
- (2) Las denegaciones de embarque y las cancelaciones o los grandes retrasos de los vuelos ocasionan graves trastornos y molestias a los pasajeros.
- (3) A pesar de que el Reglamento (CEE) nº 295/91 del Consejo, de 4 de febrero de 1991, por el que se establecen normas comunes relativas a un sistema de compensación por denegación de embarque en el transporte aéreo regular ⁽⁴⁾, estableció un régimen de protección básica del pasajero, el número de pasajeros a los

que se deniega el embarque contra su voluntad sigue siendo demasiado alto, al igual que el de los afectados por cancelaciones sin aviso previo y el de los afectados por los largos retrasos.

- (4) La Comunidad debe por ello reforzar las normas mínimas comunes de protección establecidas por dicho Reglamento con el fin de consolidar los derechos de los pasajeros y, al mismo tiempo, garantizar que los transportistas aéreos desarrollan sus actividades en condiciones armonizadas en un mercado liberalizado.
- (5) Dado que la distinción entre servicios aéreos regulares y no regulares tiende a difuminarse, el régimen de protección debe aplicarse no sólo a los pasajeros de vuelos regulares, sino también a los de vuelos no regulares, incluidos los que forman parte de viajes combinados.
- (6) La protección otorgada a los pasajeros que salen de un aeropuerto situado en un Estado miembro debe ampliarse a los pasajeros que salen de un aeropuerto situado en un tercer país y que se dirigen a un aeropuerto situado en un Estado miembro, cuando el encargado de efectuar el vuelo sea un transportista aéreo comunitario.
- (7) Para garantizar la aplicación eficaz del presente Reglamento, las obligaciones que éste impone deben incumbir al transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo, o que se proponga efectuarlo, con una aeronave propia, arrendada con o sin tripulación, o bajo cualquier otra modalidad.
- (8) El presente Reglamento no debe limitar los derechos del transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo a pedir indemnización a cualquier persona, incluso a terceros, de conformidad con las normas que sean de aplicación.
- (9) Debe reducirse el número de pasajeros a los que se deniega el embarque contra su voluntad, exigiendo para ello a los transportistas aéreos que pidan que se presenten voluntarios para renunciar a sus reservas a cambio de determinados beneficios, en lugar de denegar el embarque a los pasajeros, y que indemnicen íntegramente a aquellos a los que se haya denegado definitivamente el embarque contra su voluntad.

⁽¹⁾ DO C 103 E de 30.4.2002, p. 225 y DO C 71 E de 25.3.2003, p. 188.

⁽²⁾ DO C 241 de 7.10.2002, p. 29.

⁽³⁾ Dictamen del Parlamento Europeo, de 24 de octubre de 2002 (DO C 300 E de 11.12.2003, p. 443), Posición Común del Consejo, de 18 de marzo de 2003 (DO C 125 E de 27.5.2003, p. 63) y Posición del Parlamento Europeo, de 3 de julio de 2003. Resolución legislativa del Parlamento Europeo, de 18 de diciembre de 2003 y Decisión del Consejo de 26 de enero de 2004.

⁽⁴⁾ DO L 36 de 8.2.1991, p. 5.

- (10) Debe ofrecerse a los pasajeros a los que se deniega el embarque contra su voluntad la posibilidad de cancelar sus vuelos, con reembolso de sus billetes, o de proseguirlos en condiciones satisfactorias, así como el derecho a ser bien atendidos mientras esperan un vuelo posterior.
- (11) También debe ofrecerse a los voluntarios la posibilidad de cancelar sus vuelos, con reembolso de sus billetes, o de proseguirlos en condiciones satisfactorias, por cuanto experimentan dificultades de transporte similares a las de los pasajeros a los que se deniega el embarque contra su voluntad.
- (12) Asimismo, deben reducirse los trastornos y molestias que ocasiona a los pasajeros la cancelación de un vuelo. A fin de alcanzar este objetivo, debe inducirse a los transportistas aéreos a informar a los pasajeros de las cancelaciones antes de la hora de salida prevista y ofrecerles, además, un transporte alternativo razonable, de modo que los pasajeros puedan optar por otra solución. Los transportistas aéreos deben compensar a los pasajeros si no hacen lo anterior, excepto en el caso de que las cancelaciones se produzcan debido a circunstancias extraordinarias que no hubieran podido evitarse incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables.
- (13) Los pasajeros cuyos vuelos queden cancelados han de tener la posibilidad de obtener el reembolso de los billetes o un transporte alternativo en condiciones satisfactorias, y deben recibir atención adecuada mientras esperan un vuelo posterior.
- (14) Del mismo modo que en el marco del Convenio de Montreal, las obligaciones de los transportistas aéreos encargados de efectuar un vuelo se deben limitar o excluir cuando un suceso haya sido causado por circunstancias extraordinarias que no hubieran podido evitarse incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables. Dichas circunstancias pueden producirse, en particular, en 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.
- (15) Debe considerarse que concurren circunstancias extraordinarias cuando las repercusiones de una decisión de gestión del tránsito aéreo, en relación con una aeronave determinada y en una fecha determinada, den lugar a un gran retraso, a un retraso de un día para el otro o a la cancelación de uno o más vuelos de la aeronave, aunque el transportista aéreo interesado haya hecho todo lo posible por evitar dichos retrasos o cancelaciones.
- (16) No se debe aplicar el presente Reglamento cuando un viaje combinado se cancele y el motivo no sea la cancelación del vuelo.
- (17) Los pasajeros cuyos vuelos tengan un retraso de duración determinada deben recibir atención adecuada y han de tener la posibilidad de cancelar sus vuelos, con reembolso de sus billetes, o de proseguirlo en condiciones satisfactorias.
- (18) La atención a los pasajeros que esperan una alternativa o un vuelo con retraso podrá limitarse o denegarse si esa atención es causa de más retraso.
- (19) Los transportistas aéreos encargados de efectuar un vuelo deben satisfacer las necesidades especiales de las personas con movilidad reducida y de sus acompañantes.
- (20) Se debe informar exhaustivamente a los pasajeros de los derechos que les asisten en caso de denegación de embarque y cancelación o gran retraso de los vuelos para que así puedan ejercerlos eficazmente.
- (21) Los Estados miembros deben establecer el régimen de sanciones aplicables en caso de infracción del presente Reglamento y velar por su aplicación. Dichas sanciones deben ser eficaces, proporcionadas y disuasorias.
- (22) Los Estados miembros han de garantizar y supervisar el cumplimiento general del presente Reglamento por parte de los transportistas aéreos y designar el correspondiente organismo para llevar a cabo esa función de velar por su cumplimiento. La supervisión no debe afectar a los derechos de los pasajeros y los transportistas aéreos a obtener reparación por vía judicial con arreglo a los procedimientos de Derecho nacional.
- (23) La Comisión debe analizar la aplicación del presente Reglamento y evaluar, en particular, la conveniencia de ampliar su ámbito de aplicación a todos los pasajeros que tengan un contrato con un operador turístico o con un transportista comunitario, cuando se trate de un vuelo con salida de un aeropuerto de un tercer país y con destino a un aeropuerto situado en un Estado miembro.
- (24) El Reino de España y el Reino Unido acordaron en Londres, el 2 de diciembre de 1987, mediante una declaración conjunta de los Ministros de Asuntos Exteriores de ambos Estados, un régimen para una mayor cooperación en la utilización del aeropuerto de Gibraltar, y dicho régimen no ha comenzado aún a aplicarse.
- (25) Debe derogarse en consecuencia el Reglamento (CEE) nº 295/91.

HAN ADOPTADO EL PRESENTE REGLAMENTO:

Artículo 1

Objeto

1. El presente Reglamento establece, bajo las condiciones en él detalladas, los derechos mínimos que asistirán a los pasajeros en caso de:

- denegación de embarque contra su voluntad;
- cancelación de su vuelo;
- retraso de su vuelo.

2. La aplicación del presente Reglamento al aeropuerto de Gibraltar se entiende sin perjuicio de las respectivas posiciones jurídicas del Reino de España y del Reino Unido en la controversia respecto a la soberanía sobre el territorio en que el aeropuerto se encuentra situado.

3. La aplicación del presente Reglamento al aeropuerto de Gibraltar quedará suspendida hasta que comience la aplicación del régimen contenido en la declaración conjunta de los Ministros de Asuntos Exteriores del Reino de España y del Reino Unido de 2 diciembre de 1987. Los Gobiernos del Reino de España y del Reino Unido informarán en este sentido al Consejo sobre dicha fecha.

Artículo 2

Definiciones

A los efectos del presente Reglamento, se entenderá por:

- a) *transportista aéreo*, toda empresa de transporte aéreo que posea una licencia de explotación válida;
- b) *transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo*, todo transportista aéreo que lleve a cabo o pretenda llevar a cabo un vuelo conforme a un contrato con un pasajero o en nombre de otra persona, jurídica o física, que tenga un contrato con dicho pasajero;
- c) *transportista comunitario*, todo transportista aéreo que posea una licencia de explotación válida expedida por un Estado miembro de conformidad con las disposiciones del Reglamento (CEE) n° 2407/92 del Consejo, de 23 de julio de 1992, sobre la concesión de licencias a las compañías aéreas ⁽¹⁾;
- d) *operador turístico*, con excepción de los transportistas aéreos, un organizador con arreglo al punto 2 del artículo 2 de la Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados ⁽²⁾;
- e) *viaje combinado*, los servicios que se definen en el punto 1 del artículo 2 de la Directiva 90/314/CEE;
- f) *billete*, todo documento válido que dé derecho al transporte, o su equivalente en forma no impresa, incluida la electrónica, expedido o autorizado por el transportista aéreo o por su agente autorizado;
- g) *reserva*, el hecho de que el pasajero disponga de un billete o de otra prueba que demuestre que la reserva ha sido aceptada y registrada por el transportista aéreo o el operador turístico;
- h) *destino final*, el destino que figura en el billete presentado en el mostrador de facturación o, en caso de vuelos con conexión directa, el destino correspondiente al último vuelo; no se tomarán en consideración vuelos de conexión alternativos si se respeta la hora de llegada inicialmente programada;
- i) *persona con movilidad reducida*, toda persona cuya movilidad esté reducida a efectos de la utilización de un medio de transporte debido a cualquier deficiencia física (sensorial o de locomoción, permanente o temporal) o mental, a su edad o a cualquier otra causa de discapacidad, y cuya situación

necesite una atención especial y la adaptación a sus necesidades de los servicios que se ponen a disposición de todos los pasajeros;

- j) *denegación de embarque*, la negativa a transportar pasajeros en un vuelo, pese a haberse presentado al embarque en las condiciones establecidas en el apartado 2 del artículo 3, salvo que haya motivos razonables para denegar su embarque, tales como razones de salud o de seguridad o la presentación de documentos de viaje inadecuados;
- k) *voluntario*, toda persona que se haya presentado para el embarque en las condiciones establecidas en el apartado 2 del artículo 3 y acceda, a petición del transportista aéreo, a renunciar voluntariamente a su reserva a cambio de determinados beneficios;
- l) *cancelación*, la no realización de un vuelo programado y en el que había reservada al menos una plaza.

Artículo 3

Ámbito de aplicación

1. El presente Reglamento será aplicable:
 - a) a los pasajeros que partan de un aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado;
 - b) a los pasajeros que partan de un aeropuerto situado en un tercer país con destino a otro situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado, a menos que disfruten de beneficios o compensación y de asistencia en ese tercer país, cuando el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo en cuestión sea un transportista comunitario.
2. El apartado 1 se aplicará a condición de que los pasajeros:
 - a) dispongan de una reserva confirmada en el vuelo de que se trate y, excepto en el caso de la cancelación mencionado en el artículo 5, se presenten a facturación:
 - en las condiciones requeridas y a la hora indicada previamente y por escrito (inclusive por medios electrónicos) por el transportista aéreo, el operador turístico o un agente de viajes autorizado,
 - o bien, de no indicarse hora alguna,
 - con una antelación mínima de cuarenta y cinco minutos respecto de la hora de salida anunciada, o
 - b) hayan sido transbordados por un transportista aéreo u operador turístico del vuelo para el que disponían de una reserva a otro vuelo, independientemente de los motivos que haya dado lugar al transbordo.
3. El presente Reglamento no se aplicará a los pasajeros que viajen gratuitamente o con un billete de precio reducido que no esté directa o indirectamente a disposición del público. No obstante, se aplicará a los pasajeros que posean billetes expedidos, dentro de programas para usuarios habituales u otros programas comerciales, por un transportista aéreo o un operador turístico.

⁽¹⁾ DO L 240 de 24.8.1992, p. 1.

⁽²⁾ DO L 158 de 23.6.1990, p. 59.

4. El presente Reglamento se aplicará sólo a los pasajeros transportados por aviones motorizados de ala fija.

5. El presente Reglamento será aplicable a cualquier transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo que proporcione transporte a los pasajeros a los que se hace referencia en los apartados 1 y 2. Cuando un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo que no tenga contrato con el pasajero dé cumplimiento a obligaciones en virtud del presente Reglamento, se considerará que lo hace en nombre de la persona que tiene un contrato con el pasajero.

6. El presente Reglamento se entenderá sin perjuicio de los derechos que asisten a los pasajeros en virtud de la Directiva 90/314/CEE. El presente Reglamento no se aplicará cuando un viaje combinado se cancele por motivos que no sean la cancelación del vuelo.

Artículo 4

Denegación de embarque

1. Cuando un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo prevea que tendrá que denegar el embarque en un vuelo, deberá, en primer lugar, pedir que se presenten voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de determinados beneficios, en las condiciones que acuerden el pasajero interesado y el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo. Los voluntarios recibirán asistencia de conformidad con lo dispuesto en el artículo 8, además de los beneficios mencionados en este apartado.

2. En caso de que el número de voluntarios no sea suficiente para que los restantes pasajeros con reservas puedan ser embarcados en dicho vuelo, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo podrá denegar el embarque a los pasajeros contra la voluntad de éstos.

3. En caso de que deniegue el embarque a los pasajeros contra la voluntad de éstos, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo deberá compensarles inmediatamente de conformidad con el artículo 7 y prestarles asistencia de conformidad con los artículos 8 y 9.

Artículo 5

Cancelación de vuelos

1. En caso de cancelación de un vuelo:

- a) el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo ofrecerá asistencia a los pasajeros afectados conforme al artículo 8, y
- b) el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo ofrecerá asistencia a los pasajeros afectados conforme a la letra a) del apartado 1 y el apartado 2 del artículo 9 así como, en caso de que se les ofrezca un transporte alternativo cuando la salida prevista del nuevo vuelo sea como mínimo al día siguiente de la salida programada del vuelo cancelado, la asistencia especificada en las letras b) y c) del apartado 1 del artículo 9, y
- c) los pasajeros afectados tendrán derecho a una compensación por parte del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo conforme al artículo 7, a menos que:
 - i) se les informe de la cancelación al menos con dos semanas de antelación con respecto a la hora de salida prevista, o

- ii) se les informe de la cancelación con una antelación de entre dos semanas y siete días con respecto a la hora de salida prevista y se les ofrezca un transporte alternativo que les permita salir con no más de dos horas de antelación con respecto a la hora de salida prevista y llegar a su destino final con menos de cuatro horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista, o

- iii) se les informe de la cancelación con menos de siete días de antelación con respecto a la hora de salida prevista y se les ofrezca tomar otro vuelo que les permita salir con no más de una hora de antelación con respecto a la hora de salida prevista y llegar a su destino final con menos de dos horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista.

2. Siempre que se informe a los pasajeros de la cancelación, deberá darse una explicación relativa a los posibles transportes alternativos.

3. Un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo no está obligado a pagar una compensación conforme al artículo 7 si puede probar que la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables.

4. La carga de la prueba de haber informado al pasajero de la cancelación del vuelo, así como del momento en que se le ha informado, corresponderá al transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo.

Artículo 6

Retraso

1. Si un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo prevé el retraso de un vuelo con respecto a la hora de salida prevista:

- a) de dos horas o más en el caso de todos los vuelos de 1 500 kilómetros o menos, o
- b) de tres horas o más en el caso de todos los vuelos intracomunitarios de más de 1 500 kilómetros y de todos los demás vuelos de entre 1 500 y 3 500 kilómetros, o

c) de cuatro horas o más en el caso de todos los vuelos no comprendidos en las letras a) o b),
el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo ofrecerá a los pasajeros la asistencia especificada en:

- i) la letra a) del apartado 1 y el apartado 2 del artículo 9, y
- ii) las letras b) y c) del apartado 1 del artículo 9 cuando la hora de salida prevista sea como mínimo al día siguiente a la hora previamente anunciada, y
- iii) la letra a) del apartado 1 del artículo 8 cuando el retraso es de cinco horas como mínimo.

2. En cualquier caso, se ofrecerá la asistencia dentro de los límites de tiempo establecidos más arriba con respecto a cada tramo de distancias.

*Artículo 7***Derecho a compensación**

1. Cuando se haga referencia al presente artículo, los pasajeros recibirán una compensación por valor de:

- a) 250 euros para vuelos de hasta 1 500 kilómetros;
- b) 400 euros para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1 500 kilómetros y para todos los demás vuelos de entre 1 500 y 3 500 kilómetros;
- c) 600 euros para todos los vuelos no comprendidos en a) o b).

La distancia se determinará tomando como base el último destino al que el pasajero llegará con retraso en relación con la hora prevista debido a la denegación de embarque o a la cancelación.

2. En caso de que, con arreglo al artículo 8, se ofrezca a los pasajeros la posibilidad de ser conducidos hasta el destino final en un transporte alternativo con una diferencia en la hora de llegada respecto a la prevista para el vuelo inicialmente reservado:

- a) que no sea superior a dos horas, para todos los vuelos de 1 500 kilómetros o menos, o
- b) que no sea superior a tres horas, para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1 500 kilómetros y para todos los demás vuelos de entre 1 500 y 3 500 kilómetros, o
- c) que no sea superior a cuatro horas, para todos los vuelos no comprendidos en a) o en b),

el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo podrá reducir en un 50 % la compensación prevista en el apartado 1.

3. La compensación a que hace referencia el apartado 1 se abonará en metálico, por transferencia bancaria electrónica, transferencia bancaria, cheque o, previo acuerdo firmado por el pasajero, bonos de viaje u otros servicios.

4. Las distancias indicadas en los apartados 1 y 2 se calcularán en función del método de la ruta ortodrómica.

*Artículo 8***Derecho al reembolso o a un transporte alternativo**

1. Cuando se haga referencia a este artículo, se ofrecerán a los pasajeros las opciones siguientes:

- a) — el reembolso en siete días, según las modalidades del apartado 3 del artículo 7, del coste íntegro del billete en el precio al que se compró, correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas y a la parte o partes del viaje efectuadas, si el vuelo ya no tiene razón de ser en relación con el plan de viaje inicial del pasajero, junto con, cuando proceda:
 - un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible;
- b) la conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables, lo más rápidamente posible, o

c) la conducción hasta el destino final, en condiciones de transporte comparables, en una fecha posterior que convenga al pasajero, en función de los asientos disponibles.

2. Lo dispuesto en la letra a) del apartado 1 se aplicará también a los pasajeros cuyos vuelos formen parte de un viaje combinado, excepto por lo que respecta al derecho a reembolso, cuando ese derecho se derive de la Directiva 90/314/CEE.

3. En el caso de las ciudades o regiones en las que existan varios aeropuertos, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo que ofrezca al pasajero un vuelo a otro aeropuerto distinto de aquel para el que se efectuó la reserva deberá correr con los gastos de transporte del pasajero desde ese segundo aeropuerto, bien hasta el aeropuerto para el que efectuó la reserva, bien hasta otro lugar cercano convenido con el pasajero.

*Artículo 9***Derecho a atención**

1. Cuando se haga referencia a este artículo, se ofrecerá gratuitamente a los pasajeros:

- a) comida y refrescos suficientes, en función del tiempo que sea necesario esperar;
- b) alojamiento en un hotel en los casos:
 - en que sea necesario pernoctar una o varias noches, o
 - en que sea necesaria una estancia adicional a la prevista por el pasajero;
- c) transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento (hotel u otros).

2. Además, se ofrecerán a los pasajeros gratuitamente dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax, o correos electrónicos.

3. Al aplicar el presente artículo, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo prestará atención especial a las necesidades de las personas con movilidad reducida y de sus acompañantes, así como a las necesidades de los menores no acompañados.

*Artículo 10***Cambio de clase**

1. Si un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo acomoda a un pasajero en una plaza de clase superior a aquella por la que se pagó el billete no solicitará pago suplementario alguno.

2. Si un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo acomoda a un pasajero en una plaza de clase inferior a aquella por la que se pagó el billete, en siete días, con arreglo a lo dispuesto en el apartado 3 del artículo 7, reembolsará:

- a) el 30 % del precio del billete del pasajero para todos los vuelos de 1 500 kilómetros o menos, o

- b) el 50 % del precio del billete para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1 500 kilómetros, excepto los vuelos entre el territorio europeo de los Estados miembros y los territorios franceses de ultramar, y para todos los demás vuelos de entre 1 500 y 3 500 kilómetros, o
- c) el 75 % del precio del billete para todos los vuelos no comprendidos en a) o en b), incluidos los vuelos entre el territorio europeo de los Estados miembros y los territorios franceses de ultramar.

Artículo 11

Personas con movilidad reducida o necesidades especiales

1. Los transportistas aéreos encargados de efectuar vuelos darán prioridad al transporte de las personas con movilidad reducida y sus acompañantes o perros de acompañamiento certificados, así como de los menores no acompañados.
2. En casos de denegación de embarque, cancelación y retrasos de cualquier duración, las personas con movilidad reducida y sus acompañantes, así como los menores no acompañados, tendrán derecho a recibir atención conforme al artículo 9 lo antes posible.

Artículo 12

Compensación suplementaria

1. El presente Reglamento se aplicará sin perjuicio de los derechos del pasajero a obtener una compensación suplementaria. La compensación que se conceda con arreglo al presente Reglamento podrá deducirse de la misma.
2. Sin perjuicio de los principios y normas pertinentes del Derecho nacional, incluida la jurisprudencia, el apartado 1 no se aplicará a los pasajeros que hayan renunciado voluntariamente a una reserva con arreglo a lo dispuesto en el apartado 1 del artículo 4.

Artículo 13

Derecho de reparación

Cuando un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo abone una compensación o dé cumplimiento a las demás obligaciones que le impone el presente Reglamento, no podrá interpretarse que las disposiciones de este último limitan su derecho a reclamar una compensación a cualquier otra persona, incluidos terceros, de conformidad con la legislación aplicable. En especial, este Reglamento no limita en ningún modo el derecho del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo de tratar de lograr que un operador turístico u otra persona con quien el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo tiene un contrato le reembolse. Asimismo, ninguna disposición del presente Reglamento podrá interpretarse como una restricción al derecho del operador turístico o de un tercero, no pasajero, con quien el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo tenga un contrato, de solicitar de este último el reembolso o una compensación con arreglo a la legislación aplicable en la materia.

Artículo 14

Obligación de informar a los pasajeros de sus derechos

1. El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo velará por que en el mostrador de facturación se exponga, de forma claramente visible para los pasajeros, un anuncio con el siguiente texto: «En caso de denegación de embarque, cancelación o retraso de su vuelo superior a dos horas, solicite en el mostrador de facturación o en la puerta de embarque el texto en el que figuran sus derechos, especialmente en materia de compensación y asistencia».
2. El transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo que deniegue el embarque o cancele un vuelo deberá proporcionar a cada uno de los pasajeros afectados un impreso en el que se indiquen las normas en materia de compensación y asistencia con arreglo al presente Reglamento. También deberá proporcionar un impreso equivalente a cada uno de los pasajeros afectados por un retraso de al menos dos horas. Los datos de contacto del organismo nacional a que se refiere el artículo 16 se proporcionarán al pasajero por escrito.
3. Con respecto a las personas invidentes o con problemas de vista, las disposiciones de este artículo deberán aplicarse utilizando los medios alternativos adecuados.

Artículo 15

Inadmisibilidad de exenciones

1. Las obligaciones para con los pasajeros establecidas en el presente Reglamento no podrán limitarse ni derogarse, especialmente por medio de la inclusión de una cláusula de inaplicación o una cláusula restrictiva en el contrato de transporte.
2. Si, no obstante, dicha cláusula de inaplicación o cláusula restrictiva se aplica con respecto al pasajero, o si no se le informa debidamente acerca de sus derechos y por esa razón acepta una compensación inferior a la que dispone este Reglamento, el pasajero seguirá teniendo el derecho de emprender las acciones necesarias en los tribunales y organismos competentes para obtener una compensación adicional.

Artículo 16

Incumplimientos

1. Cada Estado miembro designará un organismo responsable del cumplimiento del presente Reglamento en lo que concierne a los vuelos procedentes de aeropuertos situados en su territorio y a los vuelos procedentes de un país tercero y con destino a dichos aeropuertos. Cuando proceda, este organismo adoptará las medidas necesarias para garantizar el respeto de los derechos de los pasajeros. Los Estados miembros notificarán a la Comisión el organismo que hayan designado con arreglo al presente apartado.

2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 12, todo pasajero podrá reclamar ante cualquier organismo designado en el apartado 1, o ante cualquier otro organismo competente designado por un Estado miembro, por un supuesto incumplimiento del presente Reglamento en cualquier aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro o con respecto a cualquier vuelo desde un tercer país a un aeropuerto situado en ese territorio.

3. Las sanciones establecidas por los Estados miembros por los incumplimientos del presente Reglamento serán eficaces, proporcionadas y disuasorias.

Artículo 17

Informe

A más tardar el 1 de enero de 2007, la Comisión presentará al Parlamento Europeo y al Consejo un informe sobre el funcionamiento y los resultados del presente Reglamento y, en particular, sobre:

- la frecuencia de los casos de denegación de embarque y de cancelación de vuelos,
- la posible ampliación del ámbito de aplicación del presente Reglamento a los pasajeros que tengan un contrato con un transportista comunitario o hayan hecho una reserva de

vuelo que forme parte de un viaje combinado al que sea de aplicación la Directiva 90/314/CEE y que tenga su salida de un aeropuerto de un tercer país y su destino en un aeropuerto de un Estado miembro, cuando se trate de vuelos que no correspondan a un transportista aéreo comunitario,

- la posible revisión de los importes de la compensación que se menciona en el apartado 1 del artículo 7.

En su caso, se adjuntarán al informe las propuestas legislativas pertinentes.

Artículo 18

Derogación

Queda derogado el Reglamento (CEE) n° 295/91.

Artículo 19

Entrada en vigor

El presente Reglamento entrará en vigor el 17 de febrero de 2005.

El presente Reglamento será obligatorio en todos sus elementos y directamente aplicable en cada Estado miembro.

Hecho en Estrasburgo, el 11 de febrero de 2004.

Por el Parlamento Europeo
El Presidente
P. COX

Por el Consejo
El Presidente
M. McDOWELL



Parliamentary questions

6 October 2014

E-007596-14

**Question for written answer
to the Commission**

Rule 130

Iosu Juaristi Abaunz (GUE/NGL)

► **Subject: Legal rights of EU nationals at Gibraltar airport**

The proposal for updated legislation on air passenger rights adopted by the European Parliament in February 2014 included Gibraltar airport. The rights of EU nationals as passengers travelling through an EU airport cannot be undermined by third-party sovereignty claims to the land on which the airport is built.

Can the Commission confirm that, where the legal rights of EU nationals are involved, the so-called neutrality principle in relation to sovereignty issues is irrelevant because the Commission has a legal duty to uphold the Treaty rights of its citizens?

Last updated: 23 October 2014

[Legal notice](#)



Preguntas parlamentarias

6 de octubre de 2014

E-007596-14

**Pregunta con solicitud de respuesta escrita
a la Comisión**
Artículo 130 del Reglamento
losu Juaristi Abaunz (GUE/NGL)

► **Asunto: Derechos legales de los nacionales de la UE en el aeropuerto de Gibraltar**

La propuesta por la que se actualiza la legislación en materia de derechos de los pasajeros aéreos, aprobada por el Parlamento Europeo en febrero de 2014, incluía el aeropuerto de Gibraltar. Los derechos de los nacionales de la UE que transitan como pasajeros por un aeropuerto de la UE no se pueden ver socavados por las reclamaciones de soberanía de terceros ante el país en el que está construido el aeropuerto.

¿Puede confirmar la Comisión que, cuando se trata de los derechos legales de los nacionales de la UE, el denominado principio de neutralidad en relación con las cuestiones de soberanía no es pertinente debido a que la Comisión tiene la obligación legal de respetar y defender los derechos que el Tratado otorga a sus ciudadanos?

Lengua original de la pregunta: **EN**

Última actualización: 17 de octubre de 2014

Aviso jurídico