

Los diez consejos del Tribunal de Cuentas Europeo que pueden mejorar su experiencia de viaje

La auditoría brindó al Tribunal la oportunidad de aprender de muchas empresas de transporte, autoridades públicas y pasajeros comunes. La elaboración de este informe llevó al Tribunal a visitar diez países y para ello utilizó los cuatro medios de transporte. Sobre la base de esta experiencia, el Tribunal ofrece diez consejos que pueden mejorar su experiencia de viaje en caso de trastorno.

1. Personalice su viaje lo máximo posible – cuando compre un billete, identifíquese a la empresa de transporte, por ejemplo, facilite sus datos de contacto. Los viajeros solo pueden ser informados sobre perturbaciones si las empresas de transporte disponen de sus datos de contacto. Asimismo, si se tiene que reclamar una compensación, un billete personalizado es la mejor forma de demostrar que un pasajero realmente estaba a bordo y se vio afectado por el trastorno.

2. Haga una fotografía de su equipaje – cuando su viaje implique facturar equipaje, es buena idea hacer una fotografía de su maleta y el contenido. Esto le ahorrará tiempo cuando presente una reclamación y aportará pruebas del valor de los artículos perdidos.

3. No llegue tarde al mostrador de facturación – es importante recordar que los derechos de los pasajeros solo se aplican si la facturación se realiza a tiempo. Si pierde el medio de transporte porque el mostrador de facturación ya estaba cerrado cuando llegó, no puede optar a asistencia.

4. Solicite información en los puntos de salida – tiene derecho a estar informado si se retrasa su salida o si algo va mal con su viaje. Si el representante de la empresa de transporte no está presente o no facilita información significativa, tome nota de ello e incluya esta observación en la reclamación presentada a la empresa de transporte.

5. Solicite siempre asistencia – si sufre un largo retraso o cancelación en cualquier medio de transporte, tiene derecho a asistencia, lo que significa acceder a agua y a un refrigerio o comida. Si los representantes de la empresa de transporte no proporcionan estos servicios por iniciativa propia, solicítelos. Si se le deniega, tome nota de ello e incluya esta observación en la reclamación presentada a la empresa de transporte.

6. Guarde todos los recibos – si no se presta asistencia en el punto de salida (aeropuerto, estación de autobús o tren o puerto) o sale desde un lugar remoto (una parada de autobús), puede pedir a la empresa de transporte que compense sus gastos adicionales. Las empresas de transporte normalmente solicitan comprobantes del pago de bebidas y refrigerios y pueden negarse a pagar si el número de artículos no coincide con la duración del retraso o si los costes son irrazonablemente elevados. Se aplican principios similares si tiene que buscar su propio alojamiento para esperar otra salida al día siguiente.

7. Solicite justificantes del retraso o la cancelación – en los cuatro medios de transporte, los pasajeros tienen derecho a compensación por grandes retrasos y

cancelaciones. Aunque la cuantía de la compensación y los tiempos de espera mínimos difieren entre los distintos medios de transporte, la obligación de demostrar que se vio afectado es la misma para todos. Si el billete no lleva su nombre, solicite justificantes en la estación o a bordo de que se vio afectado por el retraso o la cancelación específicos.

8. No busque soluciones sin escuchar primero la propuesta de la empresa de transporte – cuando se produce una perturbación del viaje, normalmente quiere continuar su viaje de inmediato utilizando otra empresa u otro medio de transporte. El Tribunal recomienda no actuar precipitadamente: comprar un nuevo billete, sin recibir opciones alternativas propuestas por la empresa de transporte, equivale a cancelar unilateralmente su contrato de transporte, lo que pone fin a la obligación de la empresa de transporte original de ofrecerle asistencia o compensación.

9. Solicite compensación – si puede demostrar que se ha visto afectado por un retraso o una cancelación y que la duración del retraso superó el umbral establecido en el reglamento, presente una solicitud de compensación a la empresa de transporte. Indique siempre la salida específica y el reglamento aplicable. Si no recibe respuesta de la empresa de transporte o no está satisfecho con ella, remita el caso al organismo nacional competente del país de salida. Las otras organizaciones que pueden ayudarle son los organismos de resolución alternativa de litigios y las agencias de reclamación. Tenga en cuenta que es posible que le cobren estos servicios.

10. Solicite compensación por los gastos adicionales – en algunos casos, la pérdida por un retraso o cancelación es mucho mayor que la cuantía que se le debe con arreglo a las normas de derechos de los pasajeros de la UE sobre compensación. En estos casos, puede presentar una reclamación a las empresas de transporte en virtud de convenios internacionales. Tiene que estar preparado para demostrar el importe exacto de las pérdidas y el gasto adicional incurrido por la perturbación del viaje.