Kit de reclamación de vuelo retrasado o cancelado

Información general, no asesoramiento jurídico. Plantilla orientativa: no garantiza el cobro. Fuentes consultadas el 2026-11-05: Reglamento (CE) 261/2004, Tu Europa, AESA.

Tabla de importes

Tipo de vuelo (art. 7)	Compensación por pasajero
Hasta 1.500 km	250 €
Más de 1.500 km dentro de la UE y vuelos de 1.500 a 3.500 km	400 €
Resto (por ejemplo, más de 3.500 km fuera de la UE)	600 €

Retraso: tres horas o más a la llegada al destino final, salvo circunstancias extraordinarias. Distancia ortodrómica.

Lista de pruebas

[ ] Reserva o billete electrónico con localizador y nombre del pasajero.
[ ] Tarjeta de embarque (o captura de la aplicación de la aerolínea).
[ ] Prueba de la hora real de llegada: mensaje de la aerolínea, captura del estado del vuelo, foto del panel del aeropuerto, registro de equipaje o taxi.
[ ] Mensajes de la aerolínea con la causa del retraso o el aviso de cancelación, con fecha y hora.
[ ] Recibos de comidas, bebidas, hotel y transporte que hayas pagado por la espera (conserva los originales).
[ ] Documento de identidad de cada pasajero (si reclamas ante AESA).
[ ] Tu reclamación a la aerolínea, con justificante de envío, y su respuesta.

Carta tipo a la aerolínea

Asunto: Reclamación de compensación conforme al Reglamento (CE) 261/2004. Vuelo «NÚMERO DE VUELO» del «FECHA».

A la atención del Servicio de Atención al Cliente de «NOMBRE DE LA AEROLÍNEA»:

Yo, «NOMBRE Y APELLIDOS», con documento de identidad «NÚMERO», y domicilio a efectos de notificaciones en «DIRECCIÓN / CORREO ELECTRÓNICO», con localizador de reserva «LOCALIZADOR», expongo:

1. Que tenía una reserva confirmada en el vuelo «NÚMERO DE VUELO» de «ORIGEN» a «DESTINO», con salida prevista el «FECHA Y HORA» y llegada prevista a las «HORA PREVISTA».

2. Que el vuelo llegó a mi destino final a las «HORA REAL DE LLEGADA», con un retraso de «HORAS» horas respecto a la hora prevista [o: que el vuelo fue cancelado y se me avisó el «FECHA Y HORA DEL AVISO»].

3. Que la distancia del vuelo es de aproximadamente «KM» km, por lo que corresponde la compensación de «250 / 400 / 600» euros por pasajero prevista en el artículo 7.1 del Reglamento (CE) 261/2004.

Por todo ello, solicito: (a) el pago de «IMPORTE» euros por pasajero en concepto de compensación, mediante transferencia bancaria a la cuenta que les indicaré cuando lo soliciten, y no mediante bonos (artículo 7.3); (b) el reembolso de los gastos de «COMIDA / ALOJAMIENTO / TRANSPORTE» que adjunto justificados, si procede.

Si consideran que concurren circunstancias extraordinarias (artículo 5.3), les ruego que me indiquen por escrito la causa concreta y la prueba que la sostiene.

Ruego respuesta por escrito. Si no la recibo o no es satisfactoria, me reservo acudir a la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) y a la vía judicial.

En «LUGAR», a «FECHA». Firma: «NOMBRE Y APELLIDOS».