



**LOS RETRASOS POR FALTA DE PERSONAL AEROPORTUARIO PUEDEN
SUPRIMIR EL DERECHO A COMPENSACIÓN DE LOS PASAJEROS SI
CONCURREN EL RESTO DE LOS REQUISITOS***

*Comentario a la STJUE, 9ª, 16.5.2024, Touristic Aviation Services Ltd y Flightright
GmbH, As. C 405/23, ECLI:EU:C:2024:408*

Lucía del Saz Domínguez**
*Investigadora predoctoral
Universidad de Castilla-La Mancha*

Fecha de publicación: 15 de julio de 2024

1. INTRODUCCIÓN

La sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea objeto de análisis da respuesta a una petición de decisión prejudicial relativa al derecho de compensación a los pasajeros aéreos en caso de gran retraso de un vuelo, estudiando si en el supuesto de autos concurren «circunstancias extraordinarias» que puedan exonerar al transportista aéreo del abono de la citada compensación.

A modo introductorio conviene recordar que el derecho a compensación reconocido en el artículo 7 del Reglamento n.º 261/2004, que es aquel que regula las normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de

* Trabajo realizado como contratada predoctoral bajo la dirección de Ángel Carrasco Perera -contrato predoctoral para la formación de personal investigador, con Ref.: 2023-UNIVERS-11977, en el marco del plan propio de I+D+i de la Universidad de Castilla-La Mancha, cofinanciado por el Fondo Social Europeo Plus (FSE+) modalidad Formación de Profesorado Universitario (FPU), en el marco del Proyecto I+D+i PID2021-128913NB-I00, titulado “Protección de consumidores y riesgo de exclusión social: seguimiento y avances”, financiado/a por MICIU/AEI/10.13039/501100011033/ y “FEDER Una manera de hacer Europa” dirigido por Ángel Carrasco Perera y Encarna Cordero Lobato, en el marco del Proyecto de Investigación SBPLY/23/180225/000242 “El reto de la sostenibilidad en la cadena de suministros y la defensa del consumidor final” cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional, en el marco del Programa Operativo de Castilla-La Mancha 2021-2027, dirigido por Ángel Carrasco Perera y Ana Carretero García y en el marco de las Ayudas para la realización de proyectos de investigación aplicada, en el marco del Plan Propio de investigación, cofinanciadas en un 85% por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), para el proyecto titulado “Modelos jurídicos eficientes de consumo sostenible”, con Ref.: 2022-GRIN- 34487 dirigido por Ángel Carrasco Perera y Ana I. Mendoza Losana.

** ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0000-7781-5054>



embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) nº 295/91, consiste en una indemnización adicional para mitigar las molestias ocasionadas al pasajero que haya sufrido: la denegación de embarque contra su voluntad; la cancelación del vuelo en los términos del Reglamento (esto es, la no realización del mismo -según la definición contemplada en el art. 2, letra 1), del Reglamento n.º 261/2004) o un gran retraso [según consolidada jurisprudencia, se produce un gran retraso cuando la pérdida de tiempo es igual o superior a tres horas, es decir, cuando los pasajeros llegan al destino final tres o más horas después de la hora de llegada inicialmente prevista por el transportista aéreo, debiendo equiparar en estos supuestos los pasajeros de los vuelos retrasados a los pasajeros de los vuelos cancelados a los efectos de la aplicación del mentado derecho a compensación¹].

Respecto a su *quantum*, se trata de un derecho de cuantía variable en función de: a) la distancia entre el aeropuerto de partida y el aeropuerto de destino -calculada, según lo dispuesto en el art. 7, apdo. 4, del Reglamento n.º 261/2004, utilizando el “método de la ruta ortodrómica”, es decir, realizando unas líneas imaginarias entre ambos puntos o medición “a vista de pájaro”- y b) el carácter del vuelo [intracomunitario o extracomunitario]. Para conocer en el supuesto concreto cuál es la compensación que corresponde a cada pasajero ha de acudirse al artículo 7, apdo. 1), del Reglamento n.º 261/2004, pudiendo consistir en 250 euros, 400 euros o 600 euros. Si bien, en caso de que el transportista aéreo le ofreciese transporte alternativo que le permitiese llegar a su destino final con una distancia moderada tales cuantías podrán verse reducidas a la mitad (ex art. 7, apdo. 2, del Reglamento n.º 261/2004).

Además, conviene destacar que esta compensación se otorga con independencia de los perjuicios efectivamente sufridos por el pasajero, lo que significa que no es necesario que éste acredite los gastos en que incurrió a causa de la denegación de embarque, cancelación o gran retraso, lo que sí sucede en el caso de la compensación suplementaria recogida en el artículo 12 del citado texto legal.

Por otro lado, en caso de cancelación de vuelos, el derecho a compensación del art. 7 del Reglamento referenciado puede desaparecer cuando el transportista aéreo hubiera informado con suficiente antelación al pasajero (para liberarse del derecho a citado

¹ Empleando los términos utilizados en el apartado 18 de la sentencia objeto de estudio, “(...) procede recordar, de entrada, que los artículos 5 y 7 del Reglamento n.º 261/2004, leídos a la luz del principio de igualdad de trato, deben interpretarse en el sentido de que los pasajeros de los vuelos retrasados pueden, por una parte, equipararse a los pasajeros de los vuelos cancelados a efectos de la aplicación del derecho a compensación previsto en el artículo 7, apartado 1, de dicho Reglamento y, por otra parte, invocar ese derecho a compensación cuando soportan, en relación con un vuelo retrasado, una pérdida de tiempo igual o superior a tres horas, es decir, cuando llegan a su destino final tres o más horas después de la hora de llegada inicialmente prevista por el transportista aéreo (sentencia de 25 de enero de 2024, Laudamotion y Ryanair, C 54/23, EU:C:2024:74, apartado 19 y jurisprudencia citada)”.



derecho a compensación tal comunicación debe haberse realizado con al menos dos semanas de antelación con respecto a la hora de salida prevista; o con una antelación de entre 14 y 7 días si además le ofreciese un transporte alternativo que no parta con más de dos horas de antelación con respecto a la hora de salida prevista ni llegue a su destino con un retraso igual o superior a cuatro horas con respecto a la hora de llegada prevista; o, informándole con menos de 7 días de antelación, le ofrezca un asiento en otro vuelo cuya salida no sea anterior a una hora con respecto a su hora de salida prevista y llegue a su destino final con menos de 2 horas de retraso en relación con la hora de llegada del vuelo contratado)². En este punto, debemos subrayar que, como señaló el Tribunal de Justicia de la Unión Europea en STJUE, 8ª, de 26.10.2023, en el caso FW vs LATAM Airlines Group, S.A., la citada excepción al derecho a compensación de los pasajeros no puede aplicarse por analogía a los supuestos de denegación anticipada de embarque, puesto que, previsto exclusivamente para la cancelación de un vuelo, no se refiere al supuesto de denegación de embarque (regulado en el artículo 4 del mismo texto legal) y, de conformidad con el objetivo del Reglamento n.º 261/2004, plasmado en su Considerando 1 (consistente en garantizar un elevado nivel de protección de los pasajeros), ha de realizarse una interpretación amplia de los derechos reconocidos a éstos y estricta de las excepciones a las disposiciones que les reconocen derechos, de modo que el pasajero que sufra la cancelación de embarque anticipada deberá disfrutar del derecho a compensación por denegación de embarque (en virtud de lo dispuesto en el art. 4, apdo. 3, del Reglamento n.º 261/2004).

Retomando el artículo 5, que hace referencia a la cancelación de vuelos (y resulta extensible a los grandes retrasos), conviene destacar que, según la cláusula de exoneración prevista en su apartado 3, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo podrá liberarse de su obligación del pago de la antedicha compensación si acredita que la cancelación [o el gran retraso] fue debida a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado ni adoptando todas las medidas razonables (si bien, sin tener que incurrir en sacrificios desproporcionados conforme a la capacidad con la que contase en dicho momento). Para clarificar cuándo pueden concurrir «circunstancias extraordinarias», se recomienda la lectura del Considerando 14 del propio Reglamento que enuncia, a título ejemplificativo, que éstas pueden producirse “en casos de

² Según lo expuesto en las líneas precedentes, en caso de gran retraso, entendido como una pérdida de tiempo igual o superior a tres horas, los derechos de los pasajeros del vuelo retrasado han de equipararse a los pasajeros de los vuelos cancelados a efectos de la aplicación del derecho a compensación del art. 7 del Reglamento n.º 261/2004, de tal manera que, como acertadamente declara el Tribunal de Justicia de la Unión Europea en el apartado 19 de la sentencia que venimos examinando, en virtud del citado artículo, “los pasajeros afectados por un vuelo que haya sufrido un retraso de tres horas o más a la llegada a su destino final tendrán derecho a una compensación por parte del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo, conforme al artículo 7, apartado 1, de ese Reglamento, a menos que hayan sido informados previamente de tal retraso dentro de los plazos establecidos en el artículo 5, apartado 1, letra c), incisos i) a iii), de dicho Reglamento”.



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”, pero, como indicamos, no se trata de un listado exhaustivo o taxativo, lo que implica dos consecuencias: i) en primer lugar, bajo la calificación de «circunstancias extraordinarias» pueden tener cabida supuestos distintos a los explicitados; y ii) en segundo lugar, no siempre que nos hallemos ante una de las circunstancias expresadas (v. gr., huelga), podremos afirmar que se dan «circunstancias extraordinarias» en los términos del Reglamento merecedoras de la exención del art. 5, apdo. 3, sino que cuando el transportista aéreo que haya cancelado el vuelo (o sufrido un gran retraso) invoque la cláusula de exención señalada será necesario estudiar si en el caso concreto concurren los requisitos exigidos al respecto por la jurisprudencia³.

Por demás, como hemos repetido en sendas ocasiones⁴, el derecho a compensación del art. 7 del Reglamento n.º 261/2004 es el único que se puede suprimir en caso de apreciarse la concurrencia de circunstancias extraordinarias, manteniéndose en todo caso el derecho a una compensación suplementaria, así como el derecho a asistencia del art. 8, consistente en el derecho de opción del pasajero entre: el reembolso íntegro del precio al que adquirió el billete -que habrá de efectuarse en el plazo de 7 días-, transporte alternativo y asistencia -derecho a atención, art. 9- o posponer el viaje a una fecha que le convenga; y atención

³ Al respecto, pueden verse los artículos publicados en este Centro de Estudios, donde, estudiando la concurrencia de los requisitos, se reconoce que merecen la calificación de circunstancias extraordinarias: DEL SAZ DOMÍNGUEZ, L.: «¿Un tornillo en la pista de despegue constituye una “circunstancia extraordinaria”?», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, abril 2019, disponible en: https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Un_tornillo_en_la_pista_de_despegue_constituye_una_circunstancia_extraordinaria.pdf, MARTÍNEZ GÓMEZ, S.: «Exoneración de la obligación de compensación de la compañía aérea a los pasajeros: la presencia de combustible en la pista de despegue o aterrizaje como circunstancia extraordinaria», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, septiembre 2019, disponible en: https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Exoneracion_de_la_obligacion_de_compensacion_de_la_compania_aerea_por_combustible_en_la_pista.pdf, mientras que, en otros supuestos, por la inherencia a la actividad del transportista aéreo y posibilidad de control no se aprecia que concurren circunstancias extraordinarias, v. gr., LYCZKOWSKA, K.: «Una huelga salvaje no constituye circunstancia extraordinaria y no exonera del pago de la compensación al pasajero», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, mayo 2018, disponible en: https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Una_huelga_salvaje_no_constituye_circunstancia_extraordinaria_y_no_exonera_del_pago_de_la_compensacion_al_pasajero.pdf, MARTÍNEZ ESPÍN, P.: «La cancelación de un vuelo por muerte súbita de un piloto no exime a la aerolínea de indemnizar a los pasajeros», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, junio 2023, disponible en: https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/La_cancelacion_de_un_vuelo_por_muerte_subita_de_un_piloto.pdf

⁴ Véase, al respecto, DEL SAZ DOMÍNGUEZ, L.: «Los pasajeros de vuelos cancelados por coronavirus pueden solicitar el reembolso de sus billetes (2ª parte)», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, junio 2020, disponible en: https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Los_pasajeros_de_vuelos_cancelados_por_coronavirus_pueden_solicitar_el_reembolso_de_sus_billetes-2ª_parte.pdf



del art. 9, que ha de comprender el ofrecimiento de manera gratuita de comida y refrescos suficientes en función del tiempo que sea necesario esperar, el alojamiento en un hotel si fuere necesario pernoctar una o varias noches, o fuese precisa alguna estancia adicional (sin límite de noches o precio), transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento, además de dos comunicaciones por medio de llamada telefónica, télex o mensajes de fax o correos electrónicos.

2. HECHOS

El origen de la sentencia que nos ocupa se encuentra en la interposición de una demanda por el retraso sufrido por los pasajeros en un vuelo que partía de Colonia-Bonn (Alemania) con destino a Cos (Grecia). Dicho retraso alcanzó las tres horas y cuarenta y nueve minutos, lo que, según lo expuesto en el apartado precedente, les haría merecedores de los derechos que corresponden a los pasajeros por cancelación de un vuelo. Por ello, Flightright, entidad a la que varios pasajeros del vuelo en cuestión cedieron sus derechos a compensación, solicitó que se condenara a TAS a abonarle un importe de 800 euros por pasajero, más intereses, con arreglo al Reglamento n.º 261/2004.

Con respecto al motivo del retraso, se indica que se trató de un cúmulo de circunstancias:

- i. La falta de personal encargado de la facturación de los pasajeros;
- ii. La ralentización de la carga de equipajes por la insuficiencia de personal del operador de dicho aeropuerto, responsable de ese servicio; y
- iii. Condiciones meteorológicas adversas.

En primera instancia el órgano jurisdiccional estimó la demanda, considerando que la compañía aérea habría podido evitar o reducir el retraso si hubiera adoptado todas las medidas razonables, ya que dicho extremo no resultó acreditado.

La compañía aérea, disconforme con la solución otorgada, interpuso recurso de apelación ante el Tribunal Regional de lo Civil y Penal de Colonia, Alemania [órgano remitente]. TAS entiende que el juez *a quo* tenía que haber examinado si la falta de personal del operador del aeropuerto de origen, causante, a su juicio, del gran retraso del vuelo, constituía una «circunstancia extraordinaria», en el sentido del artículo 5, apartado 3, del Reglamento n.º 261/2004, lo que, a su parecer, determinaría que no estaría obligado a abonar la citada compensación, puesto que la parte del retraso del vuelo en cuestión que le sería imputable no alcanzaría tres horas.

No obstante, como subraya el órgano jurisdiccional remitente, si hubiera que considerar que las operaciones de carga del equipaje, con independencia de que sean realizadas por



el operador del aeropuerto, son inherentes a la actividad normal de transportista aéreo, en el sentido de la jurisprudencia del TJUE, de ello resultaría que el hecho de que el personal de dicho operador sea insuficiente no puede calificarse de «circunstancia extraordinaria».

Es más, aun apreciando que la falta de personal del operador aeroportuario no fuese inherente a la actividad de la compañía aérea, advertimos que el transportista aéreo obvia que, en todo caso, según la parte final del artículo 5, apartado 3, del Reglamento n.º 261/2004, para valerse de la exoneración del abono de la compensación que correspondería a los pasajeros de acuerdo con lo establecido en el art. 7 del citado Reglamento, sería necesario demostrar que las llamadas «circunstancias extraordinarias» no hubiesen podido evitarse “incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables”.

Al albergar dudas sobre si el servicio de carga del equipaje resulta o no inherente al ejercicio normal de la actividad del transportista aéreo, al ser prestado por un operador aeroportuario y no por el propio transportista o por un prestador de su designación, lo que podría justificar la exención de su obligación de indemnización, máxime cuando, según menciona, en Alemania dicho servicio es prestado por una empresa aeroportuaria salvo que los usuarios decidan prestar ellos mismos los servicios de asistencia en tierra o encargar que sean efectuados por un agente de asistencia de su elección, el Tribunal Regional decidió suspender el procedimiento y plantear al Tribunal de Justicia una cuestión prejudicial sobre la inherencia o externalidad al ejercicio normal de la actividad del transportista aéreo de la insuficiencia del personal de carga por el operador del aeropuerto o por la empresa por este contratada.

A través de su cuestión prejudicial, el órgano jurisdiccional remitente pregunta, en esencia, si el artículo 5, apartado 3, del Reglamento n.º 261/2004 debe interpretarse en el sentido de que el hecho de que el personal del operador del aeropuerto responsable de las operaciones de carga de equipajes en las aeronaves sea insuficiente puede constituir una «circunstancia extraordinaria» a efectos de dicha disposición.

La importancia de la respuesta de esta cuestión estriba en que ésta determinará o impedirá la posibilidad de que el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo pueda quedar libre de la obligación a compensación del art. 7 del Reglamento n.º 261/2004, puesto que uno de los requisitos para estimar que concurren «circunstancias extraordinarias» en el sentido del art. 5, apdo. 3 del Reglamento, es que tales acontecimientos por su naturaleza o su origen, no resulten inherentes al ejercicio normal de la actividad del transportista aéreo afectado y escapen al control efectivo de éste. Además, dichos requisitos tienen carácter acumulativo.



Cabe resaltar que, aunque en el caso de autos el retraso de más de tres horas se debió a varios motivos, la cuestión prejudicial hace referencia exclusivamente al retraso relacionado con la insuficiencia del personal asignado por el operador del aeropuerto para cargar el equipaje.

Acerca del requisito de que el acontecimiento no debe ser, por su naturaleza u origen, inherente al ejercicio normal de la actividad del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo, el tribunal luxemburgués ha declarado, como se pone de relieve en la sentencia que venimos analizando, respecto a las operaciones de abastecimiento de combustible de las aeronaves, que, a pesar de que tales operaciones formen parte, *a priori*, del ejercicio normal de la actividad de transportista aéreo, cumplía este requisito un problema acaecido durante dichas operaciones resultante de un fallo generalizado del sistema de suministro gestionado por el aeropuerto, ya que tal acontecimiento no puede considerarse intrínsecamente ligado al funcionamiento de la aeronave que efectuó un vuelo retrasado⁵.

Así, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea determina que el órgano jurisdiccional remitente debe valorar si en el caso formulado los fallos detectados en las operaciones de carga de los equipajes han de considerarse generalizados y, de ser así, concluye que “tales fallos no podrían constituir, por su naturaleza o su origen, un acontecimiento inherente al ejercicio normal de la actividad del transportista aéreo de que se trate” (apdo. 24 de la sentencia).

Partiendo de la distinción entre acontecimientos de origen “interno” y “externo” al transportista aéreo, proclama que se comprenden en el concepto de acontecimientos externos aquéllos que, aun resultando de la actividad del transportista aéreo, provienen de circunstancias externas relativamente frecuentes en la práctica y que el transportista aéreo no controla porque su origen es un hecho natural o de un tercero (como, por ejemplo, otro transportista aéreo o un sujeto que interfiere en la actividad aérea o aeroportuaria).

Seguidamente, el Tribunal de Justicia manifiesta que corresponde al órgano remitente apreciar si los fallos detectados en las operaciones de carga de equipajes en el aeropuerto de Colonia-Bonn escapan al control del transportista aéreo. No obstante, advierte que no sería así (y, por consiguiente, no podría ampararse en la exoneración enunciada), si se encontrase facultada para ejercer un control efectivo sobre el operador aeroportuario.

⁵ Al respecto, remite a la sentencia comentada en MARTÍNEZ ESPÍN, P.: «Es circunstancia extraordinaria el fallo en el suministro de combustible cuando su gestión corresponde al aeropuerto», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, agosto 2022, disponible en: https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Es_circunstancia_extraordinaria_el_fallo_en_el_suministro_de_combustible.pdf



Y, lo que es más importante, aunque el tribunal remitente considere que el vuelo en cuestión pudo deberse efectivamente a circunstancias extraordinarias en los términos del art. 5, apdo. 3, del Reglamento n.º 261/2004 que escapasen de su control efectivo, tendrá que demostrar además que tales circunstancias [o, en puridad, que el gran retraso] no podrían haberse evitado ni tomando todas las medidas razonables y que adoptó todas las que se encontraban en su poder sin tener que cargar con un sacrificio insoportable para las capacidades de su empresa en dicho momento.

Sobre este último punto, el TJUE señala que el transportista aéreo podría haber evitado el retraso padecido en la carga del equipaje mediante la derivación de dicha operación a otro prestador con capacidad suficiente para prestar esos servicios sin demora cuando sabía o debería haber sabido que el operador del propio aeropuerto carecía de tales capacidades.

Por consiguiente, concluye que, *prima facie*, el artículo 5, apartado 3, del Reglamento n.º 261/2004, que reconoce la posibilidad de exonerar al transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo del abono de la compensación prevista en el art. 7 del mismo Reglamento, debe interpretarse en el sentido de que el hecho de que el personal del operador del aeropuerto responsable de las operaciones de carga de equipajes en las aeronaves sea insuficiente puede constituir una «circunstancia extraordinaria» en el sentido de dicha disposición.

Sin embargo, para quedar exento de la obligación de compensar a los pasajeros en los términos señalados, conforme a las reglas generales de la carga de la prueba, el transportista aéreo que pretenda beneficiarse de la citada exoneración tendrá que demostrar que tal circunstancia extraordinaria no habría podido evitarse incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables y que adoptó las medidas adaptadas a la situación capaces de evitar sus consecuencias.

3. CONCLUSIONES

- i. La aseveración de que las compañías aéreas pueden exonerarse de abonar la indemnización por retraso [que correspondería a los pasajeros conforme al artículo 7 del Reglamento n.º 261/2004] por falta de personal aeroportuario ha de ser matizada.
- ii. Para que en el caso planteado -al igual que en el resto de supuestos donde los acontecimientos pretendan ser calificados como «circunstancias extraordinarias» en los términos del Reglamento- el transportista aéreo pueda valerse de la causa de exención prevista en el art. 5.3 del citado cuerpo legal es necesario que acredite



que la cancelación o el gran retraso del vuelo se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables (es decir, la aerolínea debe demostrar que no hubieran podido evitarse incluso tras la adopción de todas las medidas oportunas).

- iii. Así pues, no basta que exista una situación que pudiera ser calificada como “extraordinaria” para liberar a la compañía aérea del pago de la compensación prevista en el art. 7 del Reglamento n.º 261/2004, sino que, para que resulte excluida la responsabilidad por esta causa, es además preciso que la aerolínea pruebe que tomó todas las medidas razonables para evitarla.
- iv. En síntesis, conforme a consolidada jurisprudencia [*vid.*, entre otras, SAP Barcelona (Civil), sec. 15ª, 18.6.2015 y 21.11.2012; SAP Vizcaya (Civil), sec. 4ª, 2.5.2016], dicho transportista debe demostrar que, incluso utilizando todo el personal o todo el material y medios financieros de que disponía, le habría resultado manifiestamente imposible evitar que las circunstancias extraordinarias con las que se vio enfrentado provocaran la cancelación del vuelo, salvo a costa de aceptar sacrificios insoportables para las capacidades de su empresa en aquel momento.
- v. Por último, conviene recordar que, si concurre una «circunstancia extraordinaria» en los términos del Reglamento, ésta únicamente conlleva vedar el acceso a la compensación del artículo 7, pero no el derecho a la indemnización que reconoce el artículo 12 Reglamento 261/2004 (compensación suplementaria), ni tampoco el derecho asistencial reconocido en el Reglamento n.º 261/2004.