

Aumentan las indemnizaciones

A partir de febrero de 2005 las compensaciones por *overbooking* aéreo se incrementan

El *overbooking* o sobreventa de billetes por parte de las aerolíneas afecta a 250.000 viajeros de los 250 millones de pasajeros que sobrevuelan cada año el espacio aéreo de la Unión Europea. Se trata de una práctica legal de las compañías aéreas -también de empresas ferroviarias- que consiste en vender dos veces una cierta parte del pasaje con el fin de evitar los asientos vacíos que causan las cancelaciones de billetes.

Para justificar el *overbooking* aéreo, el más habitual, las empresas alegan que un elevado número de clientes reservan vuelos que finalmente no toman, con los consiguientes perjuicios económicos que esto supone para ellas. A pesar de que es legal, el *overbooking* deja al usuario en clara situación de indefensión y las indemnizaciones que se les conceden se consideran insuficientes. La Unión Europea acaba de apro-

bar una nueva norma, que sustituirá al reglamento de 1991 y que entrará en vigor a partir del próximo febrero de 2005, donde se recogen nuevas medidas compensatorias para los afectados. En el nuevo documento se prevén compensaciones que oscilan entre 250 y 600 euros, cifras más elevadas que las actuales -que en ningún caso superan los 300 euros-.

Indemnizaciones en la actualidad

De acuerdo a la directiva vigente de 1991, los viajeros de vuelos regulares que se queden en tierra por exceso de reservas deben presentar en el mostrador de facturación el billete de avión con la debida antelación. Los operarios comprobarán que se trata de un vuelo regular y que parte de un aeropuerto situado en un estado miembro de la UE, condición obliga-

toria para disfrutar de las siguientes compensaciones:

- Menos de 1.500 kilómetros:** de 75 a 150 euros
- Hasta 3.500 kilómetros:** 150 euros
- Más de 3.500 kilómetros:** hasta 300 euros
- Reducción.** Estas compensaciones se reducen a la mitad si el vuelo disponible tiene lugar dentro de las dos o cuatro horas posteriores.

> Otras medidas compensatorias

La compañía debe facilitar:

- El reembolso sin penalización del billete o un transporte lo más rápidamente posible a su destino final.
- La posibilidad de que el usuario elija otra fecha posterior para su traslado.
- Comida y bebida durante la espera.



Es importante saber...

- Si la espera se prolongue durante una o más noches, se hará cargo de los gastos de hotel y manutención.
- El cliente puede realizar una llamada telefónica gratuita o enviar un fax .

> Excepción

Viaje combinado. Si el vuelo forma parte de un viaje combinado (aquel que incluye billete de avión, traslados del aeropuerto, el alojamiento en un hotel, la media pensión, etc.) la compañía aérea está obligada a indemnizar al operador con el que haya realizado el contrato. En este caso, el operador deberá abonar al usuario el importe percibido por este motivo.

Vuelo chárter. No cuenta con ningún derecho compensatorio de los expuestos, ya que éstos se limitan a los pasajeros que utilizan vuelos regulares. ◀

Un billete de avión no asegura una plaza en el vuelo que figura en el ticket. **Lo que da derecho a asiento es la tarjeta de embarque;** por lo tanto, cuando necesite asegurarse el viaje, **acuda con tiempo al aeropuerto y pase por facturación cuanto antes.**

Puesto que es una situación legalmente permitida, hay derechos que protegen al usuario ante una situación de *overbooking* causada por las compañías aéreas. Pero si el pasajero y la empresa no llegan a un acuerdo, existe un impreso de reclamación que el usuario rellenará en la Dirección General de Aviación Civil en los aeropuertos españoles.

En el extranjero, la reclamación se tramitará de acuerdo a los mecanismos del propio aeropuerto, aunque la copia deberá entregarse obligatoriamente en el aeropuerto español de destino.

Si la solución propuesta por la compañía no satisface al cliente, el siguiente paso es dirigirse a la DGAC, encargada de dictar una solución sobre el caso. Aunque no es vinculante, suele ser aceptada por la Junta Arbitral de Consumo, a pesar de que no todas las compañías están adheridas a este órgano.

En vuelos chárter con tour-operadores a través de agencias de viajes, se puede reclamar ante el

Departamento de Turismo de la comunidad autónoma correspondiente.

Si la compañía es culpable del retraso o cancelación injustificados del vuelo, y existiera algún problema respecto a la devolución del importe del billete, se debe cumplimentar un formulario. Después, la indemnización se puede reclamar a través de la vía arbitral o judicial. Es imprescindible conservar el billete como prueba del contrato incumplido.



A PARTIR DE FEBRERO DE 2005

Tras casi tres años de negociaciones, el Consejo de la Unión Europea y el Parlamento Europeo han llegado a un acuerdo respecto a las indemnizaciones que corresponden a los pasajeros que no reciben el servicio contratado por parte de las líneas aéreas ante un caso de *overbooking* y retraso del vuelo.

OVERBOOKING. En función del nuevo reglamento, las indemnizaciones se dividen en tres categorías, de acuerdo al tipo de vuelo:

- **Menos de 1.500 kilómetros: los pasajeros que no puedan embarcar por cancelación de vuelo o por overbooking recibirán 250 euros.**
- **Entre 1.500 y 3.000 kilómetros: 400 euros**
- **Más de 3.500 kilómetros: hasta 600 euros**

RETRASO DEL VUELO. Es la primera vez que se regulan los derechos de los pasajeros en caso de retrasos. Estas son las medidas:

→ **Más de dos horas si son vuelos cortos, de tres**

horas para los intercomunitarios y cuatro para los de larga distancia:

o Los pasajeros deben recibir comida y bebida gratis "en proporción al tiempo de espera".

o Tienen derecho a realizar llamadas telefónicas o enviar mensajes vía fax e-mail.

o Si el vuelo se retrasa hasta el día siguiente, recibirán alojamiento, además de transporte desde el aeropuerto hasta el hotel.

→ **Si el retraso supera las cinco horas:**

• Los pasajeros podrán pedir el reembolso del precio pagado en un plazo de siete días, siempre que se demuestre que este retraso provoque que el vuelo ya no cumple el plan de viaje original del pasajero.

• El viajero, si lo desea, puede elegir entre un billete de las mismas características para salir lo antes posible o por la devolución del importe del billete.

ADVERTENCIA: La propia compañía deberá ofrecer las compensaciones por iniciativa propia.