



BIDAIATZEA: EKIPAJEA GALTZEA EDO HONDATZEA

HEGAZKIN BIDAIA EKIPAJEA GALTZEN BADIGUTE, 1.160 EUROKO KALTE-ORDAINA JASO AHAL IZANGO DUGU GEHIENEZ; AUTOBUS BIDAIA, 365 EUROKOA, ETA TREN BIDAIA, EZ DIGUTE ORDAINIK EMANGO, AURREZ ERREGISTRATU EZEAN

Maletak falta!

G

ure ametsetako bidaia amesgaizto bihur liteke ekipajea bidean galduz gero. Dabilenari zerbait gertatzea ez da izaten harritzekoa, eta maletekin, behintzat, ez da falta izaten gorabeherarik: berandu iritsi direla, aireportuan galdu zaizkiela, autobus edo tren geltokian lapurtu dizkigutela... Halako egoerak saihestu egin behar lirateke nola edo hala, baina gizakia ez da perfektua, eta are gutxiago lanean ari dela. Maletak gurekin ditugunean, haiei begirik kendu gabe egon gaitzeko une orotan, baina haiek eramateko ardura duen enpresaren esku uzten ditugularik, ezin jakin helmugan gure zain egongo diren edo ez. Hori dela eta, kontsumitzaileek ongi jakin behar dute zer egin ekipajea galdu egin dela edo atzeratuta iritsiko dela esaten dietenean. Bidaiariak zein eskubide dituen jakitea ongi dago, eta halako egoeretan zer egin eta nola jokatu jakitea ere bai -kalte-ordainak eskatzeko eta-, baina ekipajea galdu delako bidaia bertan behera utzi beharrik ez izatea, hori lortu behar genuke, eta horretarako formula batzuk bilatzea komeni izaten da, erraz-errazak batzuetan: gure bidaia lagunaren maletan arropa batzuk sartzea, edo eskuan eramango dugun zorroan sartzea zama-ren zati bat eta erregistratuko ditugun maletetan beste zati bat... Halako neurriak hartuz gero, beti gurekin eraman ahal izango ditugu gauzarik beharrezkoenak, baita tren eta autobus bidaietan ere. Maletak ez baitira galtzen aireportuetan soilik. Estatistikek ez dute esaten zer gorabehera izaten diren beste garraibideetako zerbitzuetan, baina horiek ere ez dira, inondik ere, akatsik gabeak.

Europako Airelineen Elkartek emandako datuetan, Heathrow-ko aireportuan (Erresuma Batuan) galtzen da maleta gehien Europa guztian. Barajaskoan, Madrilan, 15 maleta galtzen dituzte 1.000 bidaiari bakoitzeko. Hegazkin konpainien artean, Iberiak 11,1 maleta galtzen ditu 1.000 bidaiari bakoitzeko, eta Spanair-ek, 10,9 (Europako Batasunean, batez beste, 15,5 galtzen dituzte). Noizbait halakorik gertatzen bazaiagu, bai hegazkin bidaia batean, bai tren edo autobus bidaia batean, komeni izaten da jakitea zein diren gure eskubideak.

AIREPORTUAN

Hegazkin konpainiek WorldTracer izeneko sistema erabiltzen dute ekipajea non dagoen jakiteko, eta iaz egindako azterketa batean ikusi ahal izan zuen maletarik gehienak –galdutakoen % 49– hegalditik hegaldirako loturak egiterakoan galdu zirela; beste % 16 zamalana egiterakoan galdu ziren, eta % 14, etiketa gaizki jarria zutelako. Gure maleta garraio uhalean ageri ez denean, konpainiak daukan mahaira joan behar dugu lehen-lehenik (maletak hartzeko gunean bertan egoten da), eta Ekipaje Irregularitasunen Jakinarazpena bete; dokumentu horretan adieraziko dugu zein zenbaki zeukan gure hegaldiak, zenbat maleta galdu zizkigun eta nolakoak diren. Jakinarazpenaren kopia ongi gorde behar dugu, eta ontziratzeko txartelean itsastan dizkiguten kodeak ere bai –ekipaje taloiak esaten die, eta maletak erregistratzerakoan jartzen dituzte–. Arazoarekin zerikusia duten ordainagiri eta erosketatxartelak gordetzea ere komeni izaten da.

Ordu batzuen buruan edo egun batzuk igarota agertzen badira maletak, erreklamazio bat egitea izaten da onena, maletak atzeratu direlako (kexu bat da, funtsean). Bidaiariak 21 egun ditu kexu hori egiteko, maletak berez iritsi behar zuen egunetik hasita; halaxe zehazten du Montrealgo Hitzarmenak (hegazkin konpainiekin sortzen diren gorabeherak arautzeko ituna da hori). Maletak galtzen direnean ere, erreklamazioa jartzea komeni da, eta epe jakinik ez badago ere hori egiteko, egokiena izaten da 21 egun igaro ondoren egitea, edo, bestela, airelineak ekipajea galdutzat eman

Heathrow da Europar maleta gehien galtzen dituen aireportua eta Espainiako Madrid-Barajasen 1.000 bidaiari bakoitzeko 15 galtzen dituzte

ondoren. Gerta dakiguke, halaber, maletak garaiz agertzea, baina hondatuta edo kalteren batekin iristea, eta halakoetan ere erreklamazioa jarri ohi da (zazpi egunen buruan egin behar dugu). Konpainia gehienek, hala ere, kalte handien ardura soilik hartu ohi dute bere gain, eta beste zenbait kalteren ordainik ez dute ematen, eskuz esku eta hara-hona ibili beharraren ondorio saihestezintzat baitaizkate horiek: gurpil eta heldulekuetan sor daitezkeen kalteak, erabiliaren erabiliz agertzen diren orbanak, ebaki eta mailatuak...

Bestalde, erregistratu gabeko ekipajearen kalteak sortzen badira, Montrealgo Hitzarmenak aukera ematen du

erreklamazio egiteko, baina soilik kalteen erantzukizuna konpainiari badagokio edo haren ardurapeko langileei. Unean berean jar daiteke kexua, edo kaltea jasan eta hurrengo zazpi egunetan.

HEGAZKIN KONPAINIEN KALTE-ORDAINAK

Ekipajea galtzen den aldiro, hegazkin konpainiak gaua pasatzeko zorro bat eman behar die hegazkin eskala egin duen lekuan bizi ez diren bidaiariei. Kalte-ordainaren kontua ere hor dago; Montrealgo Hitzarmenak ez du zehazten kopururik, gehienezko muga bat jartzen du gertakari mota guztientzat (galtzeagatik, atzeratzeagatik eta hondatzeagatik): 1.000 Igorpen-Eskubide Berezi (IEB) ordainduko zaizkio bidaiariari. Nazioarteko Diru Funtusak zehazten du zenbatekoa den unitate hori, nazioarteko zenbait diruren balioa aintzat hartuta. Une honetan, 1.160 euro dira 1.000 IEB. Horrek ez du esan nahi, hala ere, konpainiak ordain bera emango duenik ekipajea galtzeagatik eta maletak egun batzuk atzeratzeagatik. Gehienetan, konpainiak kopuru bat eskaintzen du kasu bakoitzarako, betiere 1.000 IEB horien muga barruan. Kopurua kalkulatzeko, beraz, ez da kontuan hartzen ez pisua ez egindako kaltearen neurria, nahiz eta auzitegiren batek noizbait aintzat hartu izan duen zama garraioaren ezartzen den gehienezko muga. Eta horri erreparatuta, garraioaren ardura duenak 17 IEB ordaindu behar lituzke kilogramo bakoitzeko (19,72 euro, alegia), maleta suntsitu, galdu, hondatu edo atzeratzen bada. Dena dela, kalte moralen ordaina ere eska dezake bidaiariak, batik bat bere bizilekutik kanpo dagoela galtzen edo atzeratzen bazaizkio maletak.

LAPURRETA: BALIO ADIERAZPENA

Aireportu batean ekipajea erregistratzen dugunean, mahaiari utzi eta ordu batzuen buruan berriz jasotzen dugun arte, auskalo non, nola eta norekin ibili izango den. Denbora tarte horretan, gerta daiteke maleta barruko gauzaren bat lapurtzea. Hori gertatzen denean, lehen-lehenik salaketa jarri behar dugu Poliziarenean. Baina ordaina eskatzera joanda, arazoa sor liteke bidaiariak ezin badu frogatu zer lapurtu dioten. Montrealgo Hitzarmenak esaten du lapurreten ordaina ezartzeko ez duela balio 1.000 IEBren mugak. Kaltetuak eska dezake lapurtu diotenak balio duen hori itzultzeko eta kalte moralen ordaina emateko, baina Ekipaje Irregularitasunen Jakinarazpena eta Poliziarenean jarri duen salaketa aurkeztu beharko ditu horretarako. Lapurreta gertatu eta zazpi egun igaro ondoren, kexu bat aurkeztu behar da, eta lapurtutako gauzek zer balio daukaten adierazi (produktuen ordainagiriari erantsi behar zaizkio erreklamazioari); kaltea 1.000 IEBkoa baino handiagoa bada, aldea ordain dezala eskatu behar zaio konpainiari. Saltsa horiek guziak saihesteko,

konpainiek aukera eskaintzen diete bezeroei balio adierazpenak egiteko (hegaldia irten aurreko bi orduetan bete behar dira dokumentuak). Gehienez, 4.000 euroren balioa aitortu ahal izango dugu, eta guztiaren % 4 kostako zaigu hori egitea. Behin adierazpena bete ondoren, lurrean ari diren langileek egiaztatuko dute ea guk jarritako hori daraman maletak.

ERREPIDEKO BIDAIAK

Autobus bidaietan, bidaiariak doan eramanez dezakete 30 kilogramo arteko ekipajea, horretarako eskubidea dute. Eta enpresa behartuta dago helmugan berriz ere bidaiariari esku jartzera. Maleta hondatzen bada edo norbaitek lapurtzen badu, autobus konpainiak 14,50 euroren ordaina eman beharko du kilogramo bakoitzeko, baldin eta enpresak eta bidaiariak ez badute bestelako hitzarmenik egin. Balio handiko gauzak sartu baditugu maletan, garraiolariarekin ados jartzea komeni zaigu eta erantzukizun-mugak handitzea, nahiz eta kopuru gehigarri bat ordaindu behar izan. Erreklamazio bat egiten denean ekipajea galdu edo lapurtu dutelako, gehienetan kalkulatu egiten dute zer pisu izan zezakeen (20 eta 30 kilo artean ibiltzen dira), eta horren arabera ematen dute ordaina.

Gerta daiteke maletak kolperen bat hartzea bidaiari edo barruko gauzaren bat hondatzea, eta maletatik barrena zerbait isuri eta zabaltzea. Halakoetan, bidaiariak poltsek izandako kalteen ordaina ez ezik –14,5 euro, kilogramo bakoitzeko–, arropak eta garbitzeagatik ere eska dezakegu. Ordaina, hala ere, sekula ez da izango kiloko 14,50 eurokoa baino handiagoa, eta erreklamazioan beti aurkeztu beharko ditugu, nahitaez, arazoak sortu dituen gastuen ordainagiriak.

AUTOBUS BIDAIA ETAN ERREKLAMAZIOAK EGITEA

Erreklamazio orria unean berean eskatzea komeni da, nahiz eta legeak 48 orduko epea uzten duen aurkezteko. Orria betetzerakoan, ekipajea nola utzi genuen adieraziko dugu eta bidaiariari zer kalte jasan dituen; horrez gain, nondik norako bidaiari egin dugun ere idatziko dugu. Eskaini diguten ordaina ez bazaigu egokia iruditu, Kontsumoko Ebazpen Batzordeetara jo dezakegu, eta gure autonomia erkidegoko Garraioko Ebazpen Batzordera. Doakoak dira bi-biak ere, eta 6.000 eurotik beherako kalte-ordainekin sortzen diren arazoetan esku hartzen dute. Batzordeak laudo bat egingo du, eta bi aldeek nahitaez bete beharko dute. Gehienetan, hala ere, frogak falta izaten direnez, legeak kalte-ordainentzat ezartzen dituen mugen barruan ibili ohi dira. Iruditzen bazaigu legeak ezartzen duen kopurua ez dela kaltearen neurrikoa, orduan kalte moralen ordaina ere eska dezakegu ohiko erreklamazioa egiterakoan, eta auzitara ere jo dezakegu (900 eurotik beherako kopuruentzat ez da behar ez abokaturik ez prokuradorerik).



Eskuzorroekin ere izaten dira gorabeherak, eta bidaiariaren ardura da horiek zaintzea. Horiek jasan ditzaketen kalteen ordainik ezin eskatuko diogu, beraz, enpresari, baldin eta frogatzen ez badugu hark duela erantzukizuna. Hala ere, bidaiari guztiak autobusetik jaitsi badira, eta gidariak atek itxi gabe utzi dituelako hondatu edo lapurtu badigute eskuzorroa, legeak enpresari egozten dio erantzukizuna, eta maletategiko ekipajeari dagokion kalte-ordain bera eman beharko digu.

TRENAREN PARADOXA

Burdinbide Alorreko Araudiak dioenez, enpresaren esku utzi den ekipajea galtzen bada, lapurtzen badute edo hondatuta iristen bada, enpresaren erantzukizuna izango da. Bezeroak erregistratu dituen maleta edo puska guztien ardura enpresari dagokio, eta bidaiariak eskuan daraman ekipajearen ardura, berriz, bidaiariarena berarena izango da. Erregistratu den ekipajeari zerbait gertatzen bazaio, 14,50 euroko kalte-ordaina emango du enpresak kalteak izan dituen edo desagertu den kilo bakoitzeko (gehienez, 600 euro). Erregistratu gabe doan ekipajearekin sor litezkeen kalteengatik ez dute ordainik ematen. Baina zein trenetan erregistratu daiteke ekipajea? Aldirietako trenek eta ibilbideertainak egiten dituztenek, adibidez, ez dute aukerarik ematen horretarako, baina uzten dute eskuko ekipajea eramatea, 20 kilo artekoa. AVE trenetan ere ezin da ezer erregistratu, baina bidaiariak maleta edo eskuzorro bat eraman dezake. Kalte-ordaina emango zaio ekipaje erregistratua lapurtzen edo galtzen bada (300 euro gehienez maleta bakoitzeko). //

Maleta hondatu edo galtzen badigute, autobus konpainiak 14,50 euroko kalteordaina eman behar digu kilo bakoitzeko



EKIPAJEA GALDUTA, HONAKO ESKUBIDE HAUEK DITUGU:

Hegazkin bidaiari

- Gure maleta atzeratuta iristen bada, Ekipaje Irregularitasunen Jakinarazpena bete behar dugu, eta hala badagokio, beste erreklamacio bat egin maletak iritsi behar zukeen egunetik hasi eta hurrengo 21 egunetan, ordain bat eskatzeko. Kalte-ordaina, gehienez ere, 1.160 eurokoa izango da.
- Maleta barrutik zerbait lapurtu badigute, aireportuko Polizia gunean salaketa jarri behar dugu, Ekipaje Irregularitasunen Jakinarazpena bete eta behar balitz, beste kexu bat aurkeztu hurrengo zazpi egunetan.
- Hegazkin konpainiek ez dituzte bere gain hartzen zenbait kalteren ordainak: gurpil eta heldulekuetan sor daitezkeen kalteak, ekipajeen ebaki eta mailatuak. Kalte larriak gertatzen direnean soilik hartzen dute rantzukizuna bere gain.
- Ekipajea edo haren zati bat lapurtzeak buruhauste handiak sortu badizkigu, kalte moralen ordaina eska dezakegu.

Autobus bidaiari

- Ekipajea galtzen edo hondatzen bada, enpresak 14,50 euroko ordaina emango digu, gehienez, kilogramo bakoitzeko. 20-30 kilo arteko pisuarekin egin ohi dira kalkuluak.
- Maletan balio handiko zerbait sartu badugu, autobus konpainiari eskatu behar genioke erantzukizun-ordaina igo dezan. Jakina, gehigarri bat ordaindu beharko dugu.
- Eskuko ekipajea bidaiariaren ardura da. Autobusa hutsik geratu eta gidariak aterik itxi ez duelako lapurtu badute, ordea, enpresari dagokio erantzukizuna. Halakoetan, maletategiko ekipajeari dagokion kalte-ordain bera eman beharko digu.

Tren bidaiari

- Egiaztatu egin behar dugu maletak erregistratzeko modua badagoela.
- Ezin bada, gogoan hartu behar dugu ekipaje erregistratuari egiten zaizkion kalteak soilik hartzen dituela bere gain tren konpainiak. Eskuko ekipajearen ardurarik ez du hartzen.
- Maleta erregistratuekin sor daitezkeen gorabeherengatik 14,50 euroko kalte-ordaina emango digute falta den eta kalteak jasan dituen kilo bakoitzeko (gehienez, 600 euro).

