

# Hegaldia bertan behera utzi dute: zer-nolako eskubideak dituzte bidaiariek?

Erabiltzaileei mantenua eman behar diete itxaronaldiak iraun bitartean, eta ostatua ere bai hegazkina biharamunean ateratzekoa bada

“Bertan behera geratu da”. “Atzeratuta dator”. Gisa horretako mezuak maizegi agertzen dira Europako aireportuetako informazio-pantailetan. Eguraldi txarra, hegazkin-konpainien porrota, langileen grebak... arrazoi bat baino gehiago izaten da gorabehera horien atzean. Kolperik handiena, nola ez, bidaiariek hartzen dute, helmugara iristerik izango ez dutela ohartzen direnean. Maletak eta hegazkin-txartela eskuan, ordu luzeetan itxarotea beste aukerarik ez zaie geratzen; zer gertatuko den jakin nahi izaten da halakoetan, eta hegazkin-konpainiaren mahaira joaten da jendea galdezka, haserre ere bai bat baino gehiago. Hegazkin-konpainiek, izan ere, badituzte betebeharrak batzuk halako egoeretan, eta horiek ez dago bertan behera uzterik.

## Hegaldia atzeratzeari edo ezeztatzeari dagozkion kalte-ordainak

Europar bada araudi bat hegaldi programatuak atzeratzeari eta bertan behera uzteari buruzkoa, 261/2004 araudia hain zuzen, eta horren arabera, bidaiariek, lehenik eta behin, arreta eta laguntza jasotzeko eskubidea dute egoera horretan. Ez da kontu hutsala: ustekabeko horiek pairatzen dituzten bidaiariak askotan kexatu izan dira konpainiek langile gutxi izaten dituztelako informazioa eta argibideak emateko.

Hegaldi bat ezeztatzen denean, konpainiak jatekoa eta edateko eskaini be-

har die bidaia egitekoak zirenei, doan eskaini ere, itxaronaldiaren arabera. Bidaiariek, gainera, eskubidea dute telefonoz bi dei doan egiteko edo faxak eta mezu elektronikoak bidaltzeko.

Hegazkin-konpainien artean ohiko jokabidea da beste garraibide bat edo beste hegaldi-konbinazio bat eskaintzea. Zenbaitetan, bidaia berriari ez zaio ekiten hegaldia bertan behera geratu den egun berean. Bidaiariek jakin behar dute, bidaia berria biharamunean edo ondorengo egunen batean abiatzekoa bada, eskubidea dutela hotel batean ostatu eman die-

zaieten eta aireportutik haraino garraia ditzaten. Gainera, *overbooking* kasuetan bezala, baliteke ordain ekonomiko bat ere ematea konpainiak, 250 eta 600 euro artekoa. Diru kopurua aldatu egiten da abiapuntuko eta helmugako aireportuen artean dagoen distantziaren arabera: zenbat eta kilometro gehiago egon, hainbat eta handiagoa izango da ordaina.

Kalte-ordainen politika aldatzear dela dirudi. Europako Batzordeak, behintzat, proposamen berria aurkeztu du martxoan, eta atzerapenen edo ezeztatzen eruz eman beharreko kalte-ordainen

irizpideak malgutu egin nahi ditu. Araudi berria onartzen bada, hegazkin-konpainiek honako egoera hauetan eman beharko dituzte kalte-ordainak: bost orduko atzerapena gertatzen bada hegaldi intrakomunitarioetan edo 3.500 kilometroz azpikoetan; bederatzi ordukoa bada 3.501 eta 6.000 kilometro arteko hegaldietan, eta 12 ordukoa 12.000 kilometroko hegaldietan.

Gainera, ostatu emateko betebeharrak ere mugatu egin nahi du jatorrizko hirian gaua eman behar duten bidaiarientzat. Hegazkin-konpainiek bere gain hartu behar dituzte kostu guztiak gaur egun, mugarik gabe, eta araudi berriak hiru gautara mugatu nahi du betebeharrak, eta, gainera, salbuespeneko egoeretan soilik. Eta 250 kilometroz azpiko hegaldietan edo 80 bidaiari baino gutxiago daramatzaten hegazkinetan, konpainiek ez dute izango ostatua eskaini beharrik.

## Bidaiariek kalte-ordainik ez

Honako egoera hauetan, berriz, konpainiek ez dute inolako kalte-ordainik emateko betebeharrak:

- └ Bidaiariari **bi aste lehenago** jakinarazten bazaio hegaldia ezeztatuta egin dela.
- └ Bidaiariari bi aste eta zazpi egun arteko aurrerapenarekin jakinarazten bazaio hegaldia bertan behera geratu dela, baina **beste garraibide bat** eskaintzen bazaio, zeinak aukera emango dion, aurreko hegaldiaren aldean, bi

ordu baino gutxiagoko aurrerapenarekin abiatzeko eta helmugara, berriz, lau ordu baino gutxiagoko aldearekin iristeko.

- └ Ezeztapena zazpi egun baino gutxiagoko aurrerapenarekin gertatzen denean, baldin eta bidaiari aukera ematen bazaio **beste hegaldi batean irteteko eta hegaldi hori, aurrekoaren aldean, ordubete baino gutxiagoko aurrerapenarekin irteteko** bada eta helmugara, gehienez ere, aurrekoa baino bi ordu geroago iristekoa bada.

- └ Frogatzen baldin bada **ezohiko egoera batek** eraginda gertatu dela ezeztatzea, **konpainiak saihestu ez dezakeenak**, nahiz eta neurri egokiak ezarri egoerari aurre hartzeko.

Europako araudiak zehaztu egiten du zein diren egoera ezohiko horiek: herrialde bateko ezegonkortasun politikoek eraginak, hegazkinaren segurtasunean agertu diren ustekabeko gabeziak, grebak eta hegaldia eragozten duten baldintza meteorologikoak. Argudio hori, dena den, nabar samarra da, eta, beraz, konpainiak ez baditu betetzen Araudiak ezarritako betebeharrak, edo bidaiariari iruditzen bazaio konpainiak emandako arrazoiak ez direla aski hegaldia bertan behera uzteko, komeni izaten da erreklamazio bat jarri eta kalte-ordain ekonomiko eskatzea.

www.consumer.es



## BIDAIARIEK NOIZ JASOTZEN DUTE DIRUA?

Hegaldi bat atzeratzen denean, zenbaitetan oporraldi osoari eragiten dio edo zapuztu egiten ditu beste plan batzuk. Horrek ez du esan nahi, hala ere, aurrez jarritako dirua galdu egingo dugunik. Hegaldia bost ordu baino gehiago atzeratzen denean, edo bertan behera geratzen denean, txartelagatik ordaindu duen diru guztia itzul diezaiotela eska dezake bidaiariak.

Hegazkin-konpainiak itzuli egin beharko dio diru guztia, erositako prezioan eta zazpi eguneko epean, gehienez ere. Dirua eskura eman diezaiokete, banku-transferentzia bidez, txeke bat eginda edo, bidaiariak nahiago badu, bidaia-bonuekin edo konpainiak eskaintzen dituen beste zerbitzuekin ordain diezaiokete.

