

“Arazoak asko gutxitzen dira bidaia ongi planifikatuta”

César
Gutiérrez
Calvo

Espainiako Bidaia Agentzien Elkarten Federazioko presidentea

Hegaldiak atzeratzea, esku orrikoarekin zerikusirik ez duten hotelak egokitzea... Bidaiatzeak, askotan, desilusioak eragiten ditu eta norberaren eskubideak urratu egiten dituztela ere sentitu ohi dugu behin baino gehiagotan. Baina haserretik eta deserosotasunetik harago, kontsumitzaileak ba al du modurik bidaian arazoak izateko arriskua gutxitzeko? César Gutiérrez Calvo Espainiako Bidaia Agentzien Elkarten Federazioko presidentea da, eta haren arabera, erantzuna baiezkkoa da: “Opor planifikatuek gutxitu egiten dituzte arazoak”.

Milioika herritar oporretan daude edo ateratzeaz. Zein da zure aholkuri oinarritzkoena bidaian irten behar dutenentzat? Bidaiatu aurretik, ongi antolatu behar da non, zenbat denbora eta nola. Jakin egin behar da Europako Batasunetik kanpo bidaiatzen badugu bisa beharko dugula agian, eta hori ez da lortzen egun batetik bestera. Bidaia batean sor daitezkeen arazoak asko gutxitzen dira oporrak ongi antolatzen eta planifikatzen baditugu. Ildo horretan, bidaia agentziek segurtasuna ematen diote bidaiariari, eta asko laguntzen diote.

Bidaietan sortutako arazoek eraginak dira kontsumitzaileek jartzen dituzten salaketan herena, halaxe dio Europako Batzordeak. Lau bidaiaritatik batek atzerapenen bat izan du hegaldian. Nola saihestu daiteke hori? Atzerapenekin eta hegaldiak bertan behera gelditzearekin zerikusia duten arazoak aire-konpainien, aireportuen eta aireko zirkulazioaren mendeko egoerak izaten dira, eta zaila izaten da horiek planifikatzea. Zorionez, Europako Batasunak oso ongi arautua du nola erreklamatu behar den hegaldi bat atzeratzen edo ber-

tan behera gelditzen denean, eta zer-nolako eskubideak ditugun. Arazoa da bidaiari askok ez dakitela nora jo. Bidaia agentzia baten bitartez kontratatu baduzu bidaia, hark lagundu egin zaitzake eta bitartekari lanak egin.

Beste arazo bat overbookinga izaten da... Overbookinga legezkoa da baina ez dakit ulergarria den. Txartel bat erosten duenak bere tokia nahi izaten du haren bila joaten denean. Bidaia aseguruak ere laguntza ematen dute ildo horretan: lasaitasuna ematen dizute zerbait gertatuz gero ere.

Internet bidez erosteko modalitate berriein, bidaia eta zorro turistiko asko berehala ordainduta hartzen dira, aldatzeko eta dirua berriz jasotzeko aukerarik gabe. Bidaia agentziak bermatu egiten dizu hori ez dela gertatuko: hark kontratatzen ditu zerbitzu guztiak eta haren arduraz izango da oporraldian sortzen den edozein arazo konpontzea.

Baina bada uda guztietan maiz samar gertatzen den egoera bat: bidaiariak kontratatu du bidaia bat agentzia baten bitartez eta, hotelera iritsitakoan, logelarik ez. Babesten al duzue bidaiaria egoera horietan? Agentziak ahal duen guztia egingo du logela bat lortzeko, gutxienez kontratatu zenaren berdina. Eta hala ere ez bada pozik gelditzen, erreklamazio jar dezake berme guztiekin.

Legezkoa da egonaldi bat luxuzko turismogune batean izango dela agindu eta ostatu batean bukatzea? Ez. Hotelak arazo bat badu eta bidaiaria aldatu egin behar bada, legeak dio ezaugarri berak dituen gune bat bilatu behar zaiola.

Baina zer egin behar da iruzur bat gertatzen denean eta hotela ez denean esku orriak esaten zuena

bezalakoa? Bidaia agentziari egin behar zaio erreklamazioa, ordain bat jasotzeko.

Bidaiariak oinutsi eta gerrikorik gabe edo maletak zabal-zabalik aireportuetan kontrolak pasatu behar dituztelako. Eskubideak galdu al dituzte bidaiariak? Araudiak dio aireportuetako segurtasun kontrolak beharrezkoak direla bidaiariak babes-teko, eta ez zaigu besterik gelditzen. Onartu egiten dut, baina bidaiari gisa zer iruditzen zaidan galdetzen badidazu, esango dizut ez ditudala atsegin.

Datuek diote espainiarrak nagiak direla erreklamatzeko orduan. Ia 5.500 bidaiarik izango lukete ordain bat eskatzeko aukera, baina erdiek baino ez dute egiten. Zergatik? Erreklamazioa jartzeko, orduak egin behar dituzu ilara batean, oporraldiei denbora kendu behar diezu eta eragozpenak sortzen ditu. Ulertzen du batzuetan bertan behera uztea. Estresatzeko gogorik ezak eta informazio faltak azaltzen dute hain gutxitan erreklamatzea. Gainera, erreklamatzea zaila izan daiteke beste hizkuntza batean egin behar baduzu. Gainera, oporretan gaudela gauzak erlatibizatzeke joera izaten dugu. Kontsumitzailea babesteko elkar-teeke diote, ez dugula erreklamatzeko zaila delako agentziarekin edo aire-konpainiarekin harremanetan jartzea, formulario baten ondoren beste bat etorri ohi dela, eta ondoren ezezkoa. Agentziek murriztu egiten dituzte bidaiarien arazoak. Gero eta espezializatuagoak gaude, helmugako herrialdeetako enpresekin lan egiten dugu eta arazoak gutxitzea lortzen dugu. Eta lortzen dugu, halaber, sortzen direnean, gorabeherak lehenbailehen konpontzea.

✚ www.consumer.es

