

QUINS DRETS TENIM DAVANT L'OVERBOOKING?

L'objectiu de les companyies aèries és assegurar el ple, anticipant-se a les anul·lacions o no utilització de reserves realitzades amb anterioritat que tenen calculat que es produirà (entre un 10 i un 15%). Sobre la base d'aquesta estimació, s'ofereixen a la venda més places de les quals es disposa en realitat. No obstant això, si no es produeixen aquestes les anul·lacions previstes, els passatgers que van adquirir aquests bitllets no podran viatjar. Encara que és una pràctica admesa, els passatgers afectats tenen dret a rebre una compensació econòmica, entre altres coses, perquè no deixa de ser un incompliment del contracte.

En cas d'overbooking, l'aerolínia, ha de procedir de la següent manera: En primer lloc, sol·licitar que algun o alguns passatgers abandonin voluntàriament el vol, a canvi de determinats beneficis i l'assistència determinada en el Reglament europeu (261/2004). Si no hi ha voluntaris o no són suficients, l'aerolínia efectuarà la denegatòria d'embarcament a l'atzar, encara en contra de la voluntat del passatger. En tots dos casos haurà d'efectuar la compensació i assistència que s'esmenten en el Reglament.

En cas d'overbooking voluntari, l'usuari té dret a alguna d'aquestes opcions esmentades en l'article 8 del reglament: Reemborsament, en el termini de 7 dies, del cost íntegre del bitllet al preu que es va adquirir, juntament amb un vol de tornada al punt de partida en el termini més breu possible. Si el vol ofert té com a destinació un aeroport diferent del d'aquell per al qual es va efectuar la reserva, l'empresa ha de traslladar sense càrrec al passatger fins a aquest aeroport o a un altre lloc pròxim convingut amb aquest en condicions comparables a un vol, en el termini més breu possible.

En cas d'overbooking involuntari, a més, el passatger té dret, a més, a una compensació immediata. Per vols de fins a 1.500 Km: 250 euros. Vols intracomunitaris de més de 1.500 Km. i altres vols entre 1.500 i 3.500 Km: 400 euros. Altres vols no compresos entre els esmentats: 600 euros. Aquestes compensacions es redueixen en un 50% si el passatger accepta la possibilitat de ser conduït fins al seu destí, en un transport alternatiu amb les següents diferències horàries: Vols de fins a 1.500 Km: no superior a dues hores respecte a l'hora d'arribada prevista per al vol reservat inicialment. Vols de 1.500 a 3.500 Km o intracomunitaris de més de 1.500 Km: no superior a tres hores. Altres vols: no superior a quatre hores.

Quan l'empresa no compleix les seves obligacions o l'usuari considera que s'ha realitzat de manera insuficient, pot realitzar una reclamació per via extrajudicial davant la pròpia aerolínia o Agència Estatal de Seguretat Aèria. Finalment, l'afectat pot efectuar aquesta reclamació per via judicial.