

# Las multas por 'overbooking' no son el problema

Tras la entrada en vigor del Reglamento comunitario sobre el 'overbooking', las compañías aéreas se quejan de la inconcreción de la norma y sus responsabilidades

**L**as compañías aéreas no temen las cuantías de las sanciones para los casos de amplos retrasos en los vuelos o su anulación. Su preocupación, ante el nuevo Reglamento sobre *overbooking*, se centra en la inconcreción y confusión de la norma sobre el alcance de las responsabilidades que recaen sobre ellas.

Transcurridos apenas dos meses desde la entrada en vigor del Reglamento comunitario 261/2004 por el que se establecen normas comunes para las compañías aéreas sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque, cancelación o gran retraso de un vuelo programado, las reclamaciones judiciales por parte de las aerolíneas no se han hecho esperar. El incremento de las compensaciones, la dificultad de interpretación que delata el texto normativo en algunos de sus términos, la obviedad de circunstancias como la meteorología adversa y la absoluta responsabilidad de las compañías en cada uno de los supuestos, son las principales críticas vertidas contra esa nueva norma que, en un futuro próximo, se hará extensiva a los transportes ferroviarios y marítimos con el único propósito de "garantizar un elevado nivel de protección de los pasajeros".

La mayoría de las aerolíneas consultadas por SAVIA afirman cumplir estrictamente el texto normativo apro-

bado por el Parlamento Europeo y el Consejo con fecha 11 de febrero de 2004. No obstante, la Organización Internacional de Transporte Aéreo (IATA), en la que se incluyen las grandes compañías como Iberia y British Airways, ha interpuesto una reclamación vía judicial para cambiar el nuevo reglamento europeo lo más pronto posible.

Lo cierto es que el nuevo reglamento no se está cumpliendo de forma estricta en lo que respecta al incremento de las nuevas indemnizaciones en los supuestos de denegación de embarque contra la voluntad del viajero por *overbooking* (sobreventa de billetes), cancelación del vuelo, retraso y cambio de clase. Así lo reconoció semanas después de su entrada en vigor el propio consejero delegado de Iberia, Ángel Mullor, en un medio de información económica en el que señalaba que, si se aplicara "estrictamente" el reglamento, "las aerolíneas deberíamos haber pagado indemnizaciones impresionantes durante las últimas semanas de febrero ante el colapso de los aeropuertos de Barajas y El Prat a causa del temporal que produjo cancelaciones y retrasos de vuelos".

Hasta la fecha no se conocen cuantías referidas a las indemnizaciones para compensar a los pasajeros por los graves trastornos y molestias que se causan ante los supuestos mencionados, pero desde el 17 de febrero hasta el pasado día 8 de abril, se produjeron aproximadamente unas 365 llamadas tele-



## DOS MESES EN VIGOR

Desde el 17 de febrero al 8 de abril Aviación Civil ha recibido 365 llamadas para expresar quejas y pedir orientación sobre cómo reclamar las indemnizaciones por 'overbooking'.

fónicas en la Dirección General de Aviación Civil, dependiente del Ministerio de Fomento para plantear quejas por estos motivos aéreos y cómo proceder en la reclamación de las indemnizaciones, según informaron a SAVIA fuentes de esta Dirección.

En relación con el reglamento europeo vigente, que deroga el 295/91, se aborda por primera vez la problemática de los largos retrasos y las cancelaciones, y se eleva de 300 a 600 € las indemnizaciones máximas que podrán percibir los pasajeros en función de la hora final de llegada al destino inicialmente contratado. En los cuatros supuestos y con carácter general, las compañías aéreas deben conceder prioridad absoluta a los pasajeros con movilidad reducida así como a los menores que viajen sin compañía.

## Peticiones de cambio de la norma

Iberia exige un cambio en el nuevo reglamento o, por lo menos, "una revisión ya que éste no sólo resulta confuso, de forma que cada aerolínea se ha visto en la tesitura de tener que inter pretarlo, sino que también contempla

## IATA ha presentado una reclamación judicial para cambiar el reglamento europeo cuanto antes



FOTO: FERNANDO GÓMEZ

elementos dispares y obvia circunstancias ajenas al control de las aerolíneas, como la meteorología o los problemas de las infraestructuras”, declaran fuentes de la compañía de bandera. Señalan no obstante que, aunque “no se trata de una normativa acertada”, Iberia está cumpliendo con el reglamento a “rajatabla” y que incluso va más allá de lo que recoge el documento europeo. “Los pasajeros que sufren retrasos o cancelaciones, además de prestarles la atención que pide la normativa, si son titulares del programa de fidelización y tienen determinadas tarifas, se les indemniza con puntos Iberia Plus”, señalan estas mismas fuentes. La compañía, comprometida con el derecho de información al pasajero, entrega a todos aquellos que se vean afectados por cancelaciones, retrasos de más de dos horas, denegaciones de embarque o cambio a clases inferiores, folletos explicativos, y se ha adelantado a los organismos oficiales instalando paneles informativos en los aeropuertos donde opera. Por otra parte, ha elaborado una guía interna para los agentes de la compañía y oficinas de ven-

tas en las que se explican con detalle los procedimientos a seguir para la correcta atención al cliente conforme a la nueva normativa.

Fuentes de British Airways (BA), accionista de Iberia, sostienen que “estamos adoptando las medidas necesarias para asegurarnos de que cumplimos. Ya ofrecemos generosas compensaciones en los casos de denegación de embarque, así como la realización de nuevas reservas, cambios de ruta o reembolsos cuando cancelamos un vuelo. Además, proporcionamos asistencia a los pasajeros en caso de que los vuelos sufran retrasos, salvo si las razones que han motivado la situación están fuera de nuestro control”.

En el caso de Lufthansa, los pasajeros se verán recompensados de forma añadida. Así, en caso de retraso o embarque denegado, los pasajeros de la compañía germana continuarán teniendo la opción de elegir entre la compensación monetaria fijada por ley o un bono para “pago en especie” como billetes de avión, pase a clase superior o productos de las tiendas “Worldshop”, opción seleccionada en el 70%

de los casos. Como novedad, la aerolínea compensará con 50 € extra el abono fijado por la UE para los vuelos de hasta 1.500 kilómetros y un retraso de hasta dos horas y, en el resto de los casos, el valor de los bonos de compensación se verá incrementado en 100 € con respecto a la compensación monetaria. “Creo justo que Bruselas regule en defensa de los intereses de los consumidores. Apoyamos esta regulación – afirma Paulo YoshiKawa, director general de Luthansa para España y Portugal- pero pensamos que sólo es válido penalizar a la compañía aérea cuando es responsable directa del no-cumplimiento de los términos del contrato. La UE, sin embargo, responsabiliza de ello siempre a la aerolínea, lo que me parece excesivo”.

Álvaro Middelmann, director de Air Berlín para España y Portugal, cree que es pronto para hacer una valoración de la nueva normativa. “Para nosotros no es un gran cambio. Estamos entre las compañías serias del mercado y actuamos de la misma forma que antes. Sabemos que hay compañías que les dicen a los pasajeros que ‘para que lo que pagan, se vayan a casa y vuelvan mañana’. Nosotros, si tenemos un retraso, sea por razones exógenas –meteorología, etc- o por una responsabilidad nuestra, siempre nos hemos ocupado de los pasajeros. El tema del *overbooking* no es ningún problema”. Air Berlín tiene la nueva normativa colgada en Internet, como se exige, pero advierte que “los medios de comunicación han generado unas expectativas que no se corresponden con la realidad, que es el funcionamiento normal de estas cosas”.

Por su parte, la Federación de Consumidores en Acción (Facua) considera insuficientes las indemnizaciones para los pasajeros. “Es una pena que la modificación del anterior reglamento que ha dado lugar al vigente, no se haya aprovechado para ajustar mejor las indemnizaciones. Éstas son insuficientes y no van a disuadir a las compañías de practicar *overbooking*, dice José Carlos Morón, miembro del gabinete jurídico de Facua. Solicita que las autoridades competentes en España intervengan para evitar que se produzca un “cierto desequilibrio” entre el sector aéreo y los transportistas tradicionales a corto y medio plazo



**LA NUEVA NORMATIVA**  
Ángel Mullor, consejero delegado de Iberia, reconoció que si se aplicase estrictamente el reglamento, las compañías deberían haber pagado enormes indemnizaciones en los días de ‘ola polar’.