

OVERBOOKING, CANCELACIONES Y RETRASOS EN EL TRANSPORTE AÉREO

- *¿Cuándo se aplica la normativa europea que regula estos supuestos?*

1. OVERBOOKING

- *¿Qué es el "overbooking"?*
- *¿Cuándo se aplica la normativa europea?*
- *¿Qué procedimiento debe seguir la compañía en caso de overbooking?*
- *¿Qué derechos tienen los pasajeros afectados por overbooking?*
- *¿En qué consiste el derecho a compensación?*
- *¿Cómo se configura el derecho al reembolso o a un transporte alternativo?*
- *¿Qué incluye el derecho a atención?*
- *Si la compañía ofrece al usuario una plaza de clase superior, ¿debe pagar la diferencia de precio? ¿Y si la plaza ofrecida es de clase inferior?*

2. CANCELACIÓN DE VUELOS

- *¿Qué derechos otorga la normativa europea a los pasajeros en caso de cancelación de su vuelo?*
- *¿Qué límites tiene el derecho a compensación para el supuesto de cancelación del vuelo?*

3. RETRASOS

- *¿A partir de qué momento se considera que el retraso genera obligaciones al transportista con respecto a los pasajeros?*
- *¿Qué asistencia se debe ofrecer a los pasajeros en caso de retraso?*

NORMATIVA APLICABLE

PRONUNCIAMIENTOS JUDICIALES DE INTERÉS

OVERBOOKING, CANCELACIONES Y RETRASOS EN EL TRANSPORTE AÉREO

Los supuestos de cancelaciones, grandes retrasos y denegación de embarque son muy habituales en los desplazamientos en avión, por ello, la Unión Europea ha elaborado una normativa específica para estos casos que intenta minimizar en la medida de lo posible los perjuicios que causan a los usuarios.

¿Cuándo se aplica la normativa europea que regula estos supuestos?

La normativa europea se aplica a los pasajeros que salgan de un Estado comunitario y a los que, saliendo de un tercer país, tengan destino en un Estado miembro, salvo que aquél le otorgue protección frente a esta situación.

Será aplicable siempre y cuando el pasajero disponga de una reserva confirmada en el vuelo que se trate, se presente a facturación y no viaje gratuitamente o con un billete de vuelo reducido que no esté a disposición del público.

1. OVERBOOKING

¿Qué es el "overbooking"?

Debido a que un alto porcentaje de pasajeros con reserva finalmente no embarca, es una práctica habitual y permitida de las compañías aéreas vender más plazas de las que realmente tiene el avión. El problema se plantea cuando se presentan a embarcar tal número de pasajeros que sobrepasan el de plazas, de manera que pasajeros con reserva no podrán subir al avión, es entonces cuando se habla de *overbooking*.

¿Qué procedimiento debe seguir la compañía en caso de overbooking?

En caso de que una compañía tenga que denegar el embarque a pasajeros con reserva deberá, en primer lugar, solicitar voluntarios que renuncien a su reserva a cambio de determinados beneficios, en las condiciones que se acuerden entre el transportista y los pasajeros, teniendo siempre, además, derecho a asistencia en los mismos términos que los pasajeros a los que se deniegue el embarque forzosamente.

Si el número de voluntarios no es suficiente, el transportista aéreo podrá denegar el embarque a pasajeros contra su voluntad. En este caso, tendrán derecho a que se les compense inmediatamente y a recibir asistencia.

¿Qué derechos tienen los pasajeros afectados por overbooking?

Los pasajeros a los que deniegue el embarque tienen tres derechos:

- Derecho a compensación.
- Derecho al reembolso o a un transporte alternativo.
- Derecho a atención.

¿En qué consiste el derecho a compensación?

En caso de que se les deniegue el embarque, los pasajeros tendrán derecho a una compensación económica en los siguientes términos:

- 250 euros para vuelos de hasta 1500 kilómetros.
- 400 euros para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1500 kilómetros y para todos los demás de entre 1500 y 3500 kilómetros.
- 600 euros para los demás vuelos.

Estas compensaciones se podrán reducir en un 50% si se ofrece a los pasajeros la posibilidad de ser conducidos a su destino en un transporte alternativo con una diferencia en la hora de llegada respecto a la prevista para el vuelo reservado de:

- Hasta dos horas, para los vuelos 1500 kilómetros o menos.
- Hasta tres horas, para vuelos intracomunitarios de más de 1500 kilómetros y los demás vuelos de entre 1500 y 3500 kilómetros.
- Hasta cuatro horas, para el resto de vuelos.

La forma de hacer efectiva la compensación será en metálico, por transferencia bancaria, cheque o, sólo previo acuerdo firmado por el pasajero, mediante bonos de viaje u otros servicios.

¿Cómo se configura el derecho al reembolso o a un transporte alternativo?

Mediante este derecho, el pasajero tiene la posibilidad de optar entre que se le reembolse el precio del billete o que se le conduzca a su destino en condiciones de transporte comparables, lo más rápidamente posible o, en una fecha posterior, pero que convenga al pasajero, en función de los asientos disponibles.

Si el pasajero opta por el reembolso, tendrá derecho a que se le devuelva íntegramente el precio del billete en el momento de la compra, correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas y a las efectuadas si el vuelo ya no tiene razón de ser, además de, si procede, un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible.

¿Qué incluye el derecho a atención?

El derecho a atención supone la obligación para el transportista aéreo de ofrecer gratuitamente a los pasajeros:

- Comida y refrescos suficientes, en función del tiempo que se deba esperar.
- Alojamiento en un hotel en caso de que sea necesario pernoctar una o varias noches o que sea necesaria una instancia adicional a la prevista por el pasajero.

- Transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.
- Dos llamadas telefónicas, telex o mensajes de fax o correos electrónicos.

Si la compañía ofrece al usuario una plaza de clase superior, ¿debe pagar la diferencia de precio? ¿Y si la plaza ofrecida es de clase inferior?

Si la plaza ofrecida es de clase superior, el transportista no podrá solicitar ningún pago suplementario.

En el supuesto de que se acomode al pasajero en una clase inferior a aquella por la que pagó el billete, en siete días, el transportista reembolsará:

- El 30 por ciento del precio del billete para todos los vuelos de 1500 kilómetros o menos.
- El 50 por ciento del precio del billete para los vuelos intracomunitarios de más de 1500 kilómetros, excepto los vuelos entre el territorio europeo de los Estados miembros y los territorios franceses de ultramar, y para todos los demás vuelos de entre 1500 y 3000 kilómetros.
- El 75 por ciento del precio del billete para el resto de vuelos, incluidos los vuelos entre el territorio europeo de los Estados miembros y los territorios franceses de ultramar.

2. CANCELACIÓN DE VUELOS

¿Qué derechos otorga la normativa europea a los pasajeros en caso de cancelación de su vuelo?

En caso de cancelación de vuelo, los pasajeros tienen derecho a:

- Elegir entre el reembolso del precio del billete o un transporte alternativo en los mismos términos que en el supuesto de overbooking.
En caso de que opte por el transporte alternativo, cuando la salida prevista del nuevo vuelo sea como mínimo al día siguiente de la salida programada del vuelo cancelado, el pasajero tendrá derecho también a alojamiento y a los traslados necesarios desde el aeropuerto hasta el hotel y desde éste al aeropuerto.
- Disponer de comida y refrescos suficientes, en función del tiempo que sea necesario esperar, así como dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax, o correos electrónicos.
- Recibir una compensación, con las mismas condiciones que en el supuesto de overbooking.

¿Qué límites tiene el derecho a compensación para el supuesto de cancelación del vuelo?

Los pasajeros no tendrán derecho a compensación cuando:

- a. Se les informe de la cancelación al menos con dos semanas de antelación con respecto a la hora de salida prevista.

- b. Se les informe de la cancelación con una antelación de entre dos semanas y siete días con respecto a la hora de salida prevista y se les ofrezca un transporte alternativo que les permita salir con no más de dos horas de antelación con respecto a la hora de salida prevista y llegar a su destino final con menos de cuatro horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista.
- c. Se les informe de la cancelación con menos de siete días de antelación con respecto a la hora de salida prevista y se les ofrezca tomar otro vuelo que les permita salir con no más de una hora de antelación con respecto a la hora de salida prevista y llegar a su destino final con menos de dos horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista.
- d. Si el transportista puede probar que la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables.

3. RETRASO

¿A partir de qué momento se considera que el retraso genera obligaciones al transportista con respecto a los pasajeros?

El transportista deberá ofrecer asistencia a los pasajeros cuando el retraso de un vuelo respecto a la hora de salida prevista sea:

- De dos o más horas en el caso de todos los vuelos de 1500 kilómetros o menos.
- De tres horas o más en el caso de todos los vuelos intracomunitarios de más de 1500 kilómetros y de todos los demás vuelos de entre 1500 y 3500 kilómetros.
- De cuatro horas o más en el caso de los demás vuelos.

¿Qué asistencia se debe ofrecer a los pasajeros en caso de retraso?

El transportista deberá ofrecer a los pasajeros:

- Comida y refrescos suficientes según el tiempo de espera necesario.
- Dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax, o correos electrónicos.
- Si la salida no se efectuara hasta, como mínimo, el día siguiente a la hora previamente anunciada, se les deberá ofrecer alojamiento y transporte entre el aeropuerto y dicho alojamiento.
- Si el retraso es de cinco horas o más, se ofrecerá a los pasajeros la opción entre el reembolso del coste del billete o la conducción al destino final en condiciones de transporte comparables, lo más rápidamente posible o en fecha posterior pero que convenga al pasajero.

NORMATIVA APLICABLE

- ✓ *Reglamento (CE) n° 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos y se deroga el Reglamento (CEE) n° 295/91.*

PRONUNCIAMIENTOS JUDICIALES DE INTERÉS

Sentencia de la Audiencia Provincial de Las Palmas núm. 531/2005, de 14 de noviembre.

El presente pronunciamiento estudia la procedencia de indemnizar por daños morales al usuario de un vuelo que, debido al overbooking, se vio privado de asistir a un importante acontecimiento familiar que justificaba el viaje.

La Sala entiende que, en aplicación del Reglamento de la CE 261/2004, y del anterior Reglamento CEE 295/1991, que estaba en vigor en el momento de suceder los hechos, "está basado en responsabilidad objetiva, desplegando sus efectos por el simple hecho de la denegación de embarque al pasajero en el vuelo contratado, devengándose las cantidades económicas fijadas reglamentariamente como indemnización o compensación mínima producida por las eventualidades contempladas en el mismo." Por lo tanto, la indemnización que contempla el Reglamento se devenga siempre que se produzca la situación citada, y es independiente de cualquier otra que se solicite.

De este modo, la Sala entiende que, a pesar de que la compañía aérea efectuara el pago de las cantidades establecidas legalmente, a la que el usuario tiene derecho en todo caso, el perjudicado tiene también derecho a reclamar el resarcimiento de los daños morales que sufrió como consecuencia del overbooking, que le imposibilitó la asistencia a una importante cena familiar con motivo de una boda, y que era la razón del viaje.

En vista de lo anterior, la Sala estima que existe daño moral sufrido por el usuario por la ansiedad del accidentado viaje y la imposibilidad de asistir a la cena familiar y fija una indemnización por este concepto.