

## Documentos necesarios para poder ejercer una correcta reclamación:

- Tarjeta de embarque del pasajero en cuestión.
- Billetes originales o ruta de vuelo emitida por correo electrónico, en donde constan los números de vuelos.
- Posibles billetes aéreos de vuelos perdidos por la cancelación.
- Copia de la reclamación a la compañía aérea, sellada.
- Facturas que acrediten perjuicios a consecuencia de la cancelación.

Si usted ya tiene todos estos documentos no espere más y envíenos el formulario electrónico a continuación y le daremos una respuesta personalizada de su caso a la mayor brevedad posible.

Llene el formulario de reclamación en el sitio <http://www.retrasos.net>

Overbooking, su traducción al castellano sería sobreventa de billetes o denegación de embarque, es una práctica lícita seguida por la práctica totalidad de las compañías aéreas y que más de un usuario habrá tenido que padecer. Para justificar esta práctica, las aerolíneas alegan que un elevado número de clientes reservan vuelos que finalmente no toman, con los consiguientes perjuicios económicos que ello les supone.

Al adquirir un billete de avión no asegura una plaza en el vuelo, sino que lo que da derecho a un asiento en el avión es la tarjeta de embarque. Por ello, es conveniente acudir a los mostradores de facturación con la antelación suficiente fijada normalmente por la compañía.

No obstante estar permitida legalmente esta conducta, son ineludibles los perjuicios y la indefensión en la que se sitúa al usuario que se encuentra con un billete pagado pero no posee asiento y tiene que quedarse en tierra.

La compañía aérea afectada deberá, en primer lugar, pedir que se presenten voluntarios dispuestos a renunciar a sus reservas a cambio de beneficios pactados entre las dos partes.

La empresa sólo podrá denegar el embarque a un pasajero contra su voluntad si no hay un número suficiente de voluntarios para liberar plazas.

A partir del 17 de febrero de 2005, la indemnización para vuelos se ha visto incrementada, a 250 euros para viajes de hasta 1.500 Km., y a 400 euros para los comprendidos entre 1.500 Km. y 3.500 Km. Para vuelos superiores a 3.500 Km., el montante es de 600 euros. Además de la indemnización, la compañía aérea debe ofrecer a los pasajeros afectados la posibilidad de elegir entre la devolución del importe de su billete (y un vuelo de regreso al punto de origen del viaje si se trata de una conexión) o un vuelo alternativo para seguir con su viaje. Así mismo, el transportista está obligado a prestar gratuitamente asistencia a los pasajeros en forma de: comida y refrescos suficientes, en función del tiempo que haya que esperar; alojamiento en un hotel en los casos en que sea necesario pernoctar una o varias noches; transporte entre el

aeropuerto y el hotel, así como dos llamadas telefónicas, mensajes de fax o correos electrónicos. (Como mínimo)

Al igual que sucede para el supuesto de cancelación del vuelo, en el caso de overbooking la normativa prevé también la posibilidad de reducir a la mitad las citadas cantidades dependiendo de la diferencia en la hora de llegada respecto a la prevista en el vuelo y en función de los kilómetros de distancia del lugar de destino.

Estas compensaciones se harán efectivas en metálico, por transferencia bancaria, cheque o, previo acuerdo con el usuario afectado, a través de bonos de viaje u otros servicios.

Además de estas compensaciones, los pasajeros a los que se les haya denegado el embarque podrán escoger entre las opciones establecidas en el Reglamento a las que nos hemos venido refiriendo, esto es, optar entre el reembolso del billete o la conducción hasta el destino final lo más rápido posible o la conducción hasta el destino final en una fecha posterior que convenga al pasajero en función de los asientos disponibles.

La reclamación se deberá formular ante la compañía aérea cuando el usuario haya contratado únicamente el transporte. Pero si se ha contratado el transporte dentro de un paquete turístico o viaje combinado, se podrá reclamar a la agencia de viajes con la que se contrató el viaje. Posteriormente ésta podrá repetir contra la compañía aérea incumplidora.

Es evidente que la indemnización que se obtiene de compensación directa por aplicación de la legislación europea no excluye el resarcimiento del daño moral y el perjuicio económico que esta denegación de embarque ha producido. En este sentido, las indemnizaciones automáticas reconocidas para determinados casos de denegación de embarque por el Reglamento no deben en ningún caso interpretarse como límites a la responsabilidad de los transportistas aéreos en dichos supuestos, sino como indemnizaciones mínimas que no recluyen el derecho del pasajero a exigir indemnizaciones suplementarias en función de los daños y perjuicios que hayan sufrido a consecuencia de la conducta del transportista aéreo.

Las disposiciones que regulan el overbooking y los retrasos son complementarias, por cuanto la denegación de embarque comporta una compensación directa y objetiva por el simple hecho del sobre venta de billetes, y el retraso regula los efectos nocivos de dicha denegación: [la compensación de overbooking con un retraso posterior de 2 horas, no puede tener el mismo resultado económico que una denegación de embarque con un retraso posterior de 22 horas.](#) Esto mismo es lo que pretende el artículo 12 del Reglamento (CE) Nº 261/2004 al disponer que “el presente Reglamento se aplicará sin perjuicio de los derechos del pasajero a obtener una compensación suplementaria.”

### Recomendaciones:

- No salir del aeropuerto sin la tarjeta de embarque (el trocito que queda al embarcar).
- No entregar ningún original a la compañía aérea.
- Si se trata de comidas, taxis y hoteles contratados, a consecuencia de la cancelación, es muy importante que se acrediten en facturas todos los posibles perjuicios económicos.

- Hacer la reclamación formal a la compañía, siempre quedándose una copia sellada por la compañía.

Si usted ha padecido esta incidencia, envíenos el formulario electrónico que le facilitamos a continuación y le daremos una respuesta personalizada de su caso a la mayor brevedad posible.

No olvide que el estudio es totalmente gratuito y que si el caso es viable, le llevaremos el proceso sin cargo alguno (Los honorarios serán una cantidad porcentual de la indemnización obtenida, en resumen si usted no cobra nosotros tampoco)

Llene el formulario de reclamación en el sitio <http://www.retrasos.net>