

4.ZK. ALDIZKARIA 2008

REVISTA

Kontsumo

ALDIZKARIA

Zuri gerta dakizuke

Zuri gerta dakizuke

Kontsumoko Arbitraje Sistema justiziaz kanpoko sistema da, eta kontsumo-harremanetan sor daitezkeen desadostasunak konpontzeko aukera ematen du.

Kontsumitzaileak hasten du beti arbitraje-prozedura, arbitraje-eskaera eginez.

Orain azalduko dugun kasuak aireko garraioarekin du zerikusia.

Kasuaren azalpena:

Handizkako enpresa batek bidaia bat eskaintzen zuen, kalte-galerengatiko aseguru bat barne.

Erreklamatzailerak bidaia hori txikizkako enpresa baten bitartez kontratatu zuen, eta itzultzeko hegaldean, maleta bat galdu zen.

Itxaronaldi gisa araubidez ezarritako 30 egunak igaro ondoren, aire-konpainiak dagokion kalte-ordaina eman zien, eta baita kontratatua zuten aseguru pribatuarena ere.

Pertsona erreklamatzailerak bidaia kontratatu zuten txikizkako agentziari erreklamatu zion, eta agentziak hasiera batean konpromisoa hartu zuen ekipaje-galerengatiko kalte-ordaina izapidetzeko handizkako agentziarekin beharrezko kudeaketa guztiak egiteko. Hilabeteak igaro ziren eta berririk ez zuenez jaso, erreklamatzailerak zuzenean handizkako agentziara jo zuen maleta-galeraren izapidetze-prozesuari buruz galdetzeko. Hala ere, agentzian erantzun ziotenez, ez zuten horren berririk eta ez zuten horri buruzko



dokumentaziorik. Hortaz, erreklamatzailerak dokumentazioa aurkeztu zuen handizkako agentzian, baina orduan ere ez zuen berririk jaso.

Erreklamatzailerak adierazi zuenez, 45 egun ondoren maleta agertu zen arren, agentziak 1.500 euroko kalte-ordaina eman behar zion, maleta galdu izanak eragindako kalte-galerengatik.

Txikizkako enpresak handizkako agentziaren eta erreklamatzaileraren arteko bitartekari-lanak egin zituen, besterik ez. Esan zuenez ez zekiten handizkako agentziak erreklamazioa aseguru-konpainiari helarazi zion ala ez. Erreklamatzailerak zuzenean aseguru-konpainiara jo behar zuen eskatzen zuen kalte-galerengatiko kalte-ordaina erreklamatzeko.

Erreklamatuak enpresak erreklamazioaren eremutik kanpo zeudela azpimarratu zuen, eta arbitraje-elkargoari aurkeztu

Zuri gerta dakizuke

zizkion handizkako agentziaren eta pertsona erreklamatzaillearen arteko bitartekari gisa egindako kudeaketa guztien ziurtagiriak.

Arbitraje-erabakia:

1.500 euroko kalte-ordaina jasotzeko eskaera ezetsi egin zen, arbitraje-elkargoaren iritziz erreklamaturako txikizkako agentziak ez zuelako inolako betebeharririk ekipaje-galeragatiko kalte-ordaina kudeatzeari dagokionez; izan ere, erreklamatzailleak aurkeztutako handizkako agentziaren aseguru-polizaren klausulek hori adierazten dute.

Handizkako agentziaren polizak adierazten zuenez, egin beharreko erreklamazio guztiak zuzenean aseguru-konpainian egin behar dira, eta txikizkako agentziak ezin ditu kasu horiek artatu.



EUSKADIKO KONTSUMOKO
ARBITRAJE BATZORDEA

JUNTA ARBITRAL DE
CONSUMO DE EUSKADI

