

ACAVE solicita a la aerolínea israelí El Al que reembolse los billetes cancelados

- **En un comunicado, ECTAA denuncia que, ante situaciones como la actual en Israel, la normativa de viajes combinados y la de las aerolíneas difieren en cuanto a la obligación de devolver el importe de los viajes contratados**
- **La aerolínea israelí está ofreciendo *vouchers* en vez de reembolsar los billetes, cosa que obliga a las agencias de viajes a asumir los costes de cancelación de los billetes aéreos en los paquetes contratados**

18 de octubre de 2023.- En un comunicado enviado este lunes, **Frank Oostdam**, presidente de **ECTAA**, la Asociación Europea de Agentes de Viajes y Touroperadores, asociación de la que es miembro ACAVe, reclama que la Directiva sobre viajes combinados y el Reglamento sobre los derechos de los pasajeros aéreos se actualicen y se alineen a fin de que las políticas de cancelación puedan equipararse para responder a circunstancias excepcionales como el conflicto en Israel.

Según lo establecido en el artículo 160 del Real Decreto Legislativo 1/2007, que deriva de la Directiva europea de viajes combinados, las agencias de viajes están obligadas a reembolsar en el plazo de 14 días los importes totales de los viajes combinados contratados que los viajeros cancelan debido a circunstancias totalmente excepcionales que afectan al destino. De acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, la agencia de viajes tiene que realizar el reembolso en efectivo, sin que quepa la posibilidad de obligar al viajero a aceptar un *voucher* sustitutivo al reembolso. Sin embargo, las aerolíneas que no cancelan sus vuelos no están reembolsando en efectivo el importe del billete cancelado. En palabras de Oostdam, *"La situación actual demuestra una vez más que necesitamos urgentemente una mejor armonización entre la Directiva sobre viajes combinados y el Reglamento de la UE sobre los derechos de los pasajeros aéreos. Si la Comisión Europea quiere proteger eficazmente a los viajeros, dicha armonización debería ser una prioridad para las próximas revisiones"*.

ACAVe ha detectado que la israelí El Al es una de las aerolíneas que, ante la situación en el país, está ofreciendo *vouchers* a los viajeros que tenían un vuelo contratado y que se han visto obligados a cancelar ante la situación totalmente excepcional que se está viviendo en el destino. En este sentido, el Ministerio de Asuntos Exteriores de España, así como la propia Oficina Nacional de Turismo Israelí, desaconsejan viajar a la zona, de modo que los clientes de las agencias están pidiendo la cancelación de los viajes. Por ello, en una carta remitida a **Alev Cakmak**, directora para España y Portugal de la aerolínea israelí, **Catiana Tur**, gerente de **ACAVe**, pide que *"modifiquen la política de cambio y cancelación de billetes y den la posibilidad de reembolsar en efectivo las cantidades abonadas en concepto de billetes que formen parte de un viaje combinado que se haya tenido que cancelar con motivo de la situación totalmente excepcional que se está viviendo."*

Para más información:

Oriol García
M + 34 608512909
oriolgarcia@mahala.es

Eva Rexach
M + 34 647 877 461
eva@mahala.es