

ACAVE demana a l'aerolínia israeliana El Al que reemborsi els bitllets cancel·lats

- En un comunicat, ECTAA denuncia que, davant situacions com l'actual a Israel, la normativa de viatges combinats i la de les aerolínies difereixen quant a l'obligació de retornar l'import dels viatges contractats
- L'aerolínia israeliana està oferint *vouchers* en comptes de reemborsar els bitllets, cosa que obliga les agències de viatges a assumir els costos de cancel·lació dels bitllets aeris en els paquets contractats

18 d'octubre de 2023.- En un comunicat enviat aquest dilluns, **Frank Oostdam**, president d'**ECTAA**, l'Associació Europea d'Agents de Viatges i Touroperadors, associació de la qual és membre ACAVe, reclama que la Directiva sobre viatges combinats i el Reglament sobre els drets dels passatgers aeris s'actualitzin i s'alineïn per tal que les polítiques de cancel·lació puguin equiparar-se per respondre a circumstàncies excepcionals com el conflicte a Israel.

Segons el que estableix l'article 160 del Reial decret legislatiu 1/2007, que deriva de la Directiva europea de viatges combinats, les agències de viatges estan obligades a reemborsar en el termini de 14 dies els imports totals dels viatges combinats contractats que els viatgers cancel·len a causa de circumstàncies totalment excepcionals que afecten la destinació. D'acord amb el que estableix la legislació vigent, l'agència de viatges ha de realitzar el reemborsament en efectiu, sense que hi hagi la possibilitat d'obligar el viatger a acceptar un *voucher* substitutiu al reemborsament. No obstant això, les aerolínies que no cancel·len els seus vols no estan reemborsant en efectiu l'import del bitllet cancel·lat. En paraules d'Oostdam, "*La situació actual demostra una vegada més que necessitem urgentment una millor harmonització entre la Directiva sobre viatges combinats i el Reglament de la UE sobre els drets dels passatgers aeris. Si la Comissió Europea vol protegir eficaçment els viatgers, aquesta harmonització hauria de ser una prioritat per a les pròximes revisions*".

ACAVE ha detectat que la israeliana El Al és una de les aerolínies que, davant la situació al país, està oferint *vouchers* als viatgers que tenien un vol contractat i que s'han vist obligats a cancel·lar davant la situació totalment excepcional que s'està vivint a la destinació. En aquest sentit, el Ministeri d'Afers Exteriors d'Espanya, així com la mateixa Oficina Nacional de Turisme Israelí, desaconsellen viatjar a la zona, de manera que els clients de les agències estan demanant la cancel·lació dels viatges. Per això, en una carta remesa a **Alev Cakmak**, directora per a Espanya i Portugal de l'aerolínia israeliana, **Catiana Tur**, gerent d'**ACAVE**, demana que "*modifiquin la política de canvi i cancel·lació de bitllets i donin la possibilitat de reemborsar en efectiu les quantitats abonades en concepte de bitllets que formin part d'un viatge combinat que s'hagi hagut de cancel·lar amb motiu de la situació totalment excepcional que s'està vivint*".

Per a més informació:

Oriol García
M + 34 608512909
oriolgarcia@mahala.es

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