

## Caso Coronavirus - Valoración de la Asociación Corporativa de Agencias de Viajes / 23 de marzo de 2020

### **ACAVE requiere a las compañías aéreas el reembolso de los billetes cancelados**

- **La patronal de agencias de viajes pide al gobierno que obligue a las compañías aéreas a restituir el precio de los billetes de manera inmediata en cumplimiento del Reglamento CE 261/2004.**
- **Hay muchas compañías que ofrecen como única alternativa de reembolso los bonos, aun cuando el pasajero ha mostrado su disconformidad con ello, contraviniendo la normativa europea.**

**23 de marzo de 2020.-** La Asociación Corporativa de Agencias de Viajes Especializadas (ACAVE), principal patronal del sector en España con más de 500 agencias asociadas, está requiriendo a las compañías aéreas y a la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) el cumplimiento de la normativa europea que regula los derechos de los pasajeros aéreos.

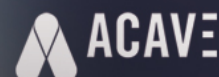
Tal como aclaró ya la Comisión Europea, en la Guía de derechos de pasajeros con motivo del COVID-19, en caso de cancelaciones de vuelos por parte de las compañías aéreas, sean cuales sean los motivos, los pasajeros tienen derecho de asistencia, así como el derecho a elegir entre el reembolso del billete en metálico, transferencia bancaria o cheque, o el transporte alternativo lo más rápido posible o en una fecha posterior que convengan.

No obstante muchas aerolíneas se están negando a efectuar estos reembolsos en metálico, transferencia bancaria o cheques, ofreciendo como única alternativa la emisión de un bono. Indicar que de acuerdo con la normativa vigente este bono sólo es válido si el pasajero lo acepta, no obstante las agencias de viajes se están encontrando con muchos supuestos en que los pasajeros no están conformes con la opción de un bono y la aerolíneas se niegan a reembolsar los billetes por los medios establecidos en el Reglamento 261/2004.

Las agencias de viajes están destinando todos sus esfuerzos a que se cumpla la normativa, y si bien también trabajan para reprogramar y posponer todos los viajes posibles, pues muchos clientes optan por ello, consideran que es necesario que se respeten los derechos de los pasajeros y las compañías aéreas procedan a estos reembolsos, pues en caso contrario las agencias de viajes se ven impedidas a realizarlos.

Asimismo las agencias de viajes están viendo como de una parte las compañías aéreas se están negando a realizar reembolsos y por otra parte les están exigiendo el pago de las liquidaciones del BSP-IATA, exigiéndoles el cumplimiento exhaustivo de todas las normativas unilaterales impuestas por IATA, sin que a día de hoy IATA disponga de un fondo de garantía que garantice los millones de reembolsos que están pendientes a día de hoy.

Igualmente las compañías aéreas indican que el reembolso masivo de los billetes, puede suponer la quiebra de algunas de ellas, tal como ya anunciado ALA. No obstante, en estos



**VUESTRA FUERZA  
ES NUESTRO MOTOR**

#ACAVesiemprecontigo  
#Porquejuntoslosuperaremos

ACAVe siempre contigo.  
Porque juntos lo superaremos

complicados momentos es cuando se pone de manifiesto la necesidad de la garantía de insolvencia de las aerolíneas, requerida por las agencias de viajes de manera reiterada ante las diferentes instituciones.

Por ello ACAVe requiere una vez más la intervención del Gobierno español en esta cuestión y exige el cumplimiento de la normativa vigente y que, por lo tanto, se respeten los derechos de pasajeros aéreos, tal y como la Comisión Europea ha dejado claro en su guía de interpretación de los derechos de los pasajeros con motivo de la crisis del COVID-19.

### **Sobre ACAVe**

La Asociación Corporativa de Agencias de Viajes Especializadas (ACAVe) es la patronal de agencias de viajes de ámbito estatal con sede en Cataluña. ACAVe es la Asociación más representativa de España y engloba más de **500 asociados y alrededor de 1.000 puntos de venta en toda España (un 20% de ellos de fuera de Catalunya)**. Forman parte de la Asociación agencias de las diferentes tipologías: emisoras vacacionales y corporativas, tour operadores, receptoras de costa y de ciudad, agencias online y empresas de cruceros.

### **Para más información:**

Oriol García

M + 34 608 51 29 09

Barcelona +34 93 412 78 78 / Madrid + 34 91 142 93 64

oriolgarcia@mahala.es

---

MAHALA

Comunicación  
y Relaciones Públicas

---