

## FACUA logra que Politours devuelva a una usuaria el coste de un crucero no realizado por enfermedad grave

FACUA Sevilla ha logrado que la compañía de la mayorista de viajes Politours devuelva a una usuaria el importe íntegro de un crucero que contrató junto a su marido y que no llegó a realizar, debido a una enfermedad grave contraída unos días antes del viaje que le obligó a mantener reposo durante varios meses.

**M<sup>a</sup> Carmen M. B.**, socia de FACUA Sevilla, contrató un crucero con su marido que tenía previsto comenzar el 19 de julio de 2015. Sin embargo, unos días antes, un fuerte dolor de garganta la llevó a Urgencias, donde le pusieron una medicación para tratarlo, que no fue del todo efectiva. Por este motivo tuvo que volver al hospital, donde le diagnosticaron una infección respiratoria severa que, además de la medicación, exigía reposo durante varios meses, mientras durase la realización del estudio y la vigilancia médica correspondiente para tratar su dolencia.

Fue entonces cuando el marido de la afectada acudió a la agencia de viajes en la que habían contratado el crucero para cancelarlo y solicitar la devolución de su importe, a lo que la empresa se negó, pese a la contratación de un seguro de viaje que contempla el reembolso de los gastos de cancelación por enfermedad grave.

Ante esta situación, **M<sup>a</sup> Carmen** decidió acudir a FACUA Sevilla para que reclamase en su nombre. La asociación se dirigió en diferentes escritos a la empresa responsable del crucero, Politours, así como la agencia de viajes en la que fue contratado, B the travel brand (de Barceló Viajes) y la aseguradora responsable de la póliza, Arag.

En su respuesta, Arag negó la devolución del importe, aunque entre las causas de cancelación recogidas en el seguro se encuentra la enfermedad grave. Arag llegó a incluir las condiciones que definen, de acuerdo a la póliza, “enfermedad grave”: “alteración de la salud constatada por un profesional médico que obligue a permanecer en cama al enfermo y que le implique el cese de cualquier actividad profesional y privada dentro de los treinta días previos al viaje previsto”. A pesar de esto, en su escrito, la empresa indicó que la solicitud de reembolso no había sido aceptada por no cumplir “los requisitos de definición de la enfermedad grave descrita por la póliza contratada”.

Por este motivo, la asociación volvió a dirigirse a la aseguradora para hacerle llegar los informes médicos pertinentes e insistir en que la afectada cumplía con los requisitos exigidos en el seguro contratado.

Arag convino entonces en devolver un máximo de 1.600 euros, correspondientes a los gastos de anulación del viaje hasta el límite previsto en el contrato. Sin embargo, el total del viaje había sido de 3.521 euros, por lo que la asociación decidió reclamar el importe restante (1.921 euros) al mayorista y la agencia de viajes, al tratarse de una cancelación por causa mayor.

Finalmente, Politours accedió a reembolsar el importe restante, por lo que la afectada y su marido pudieron recuperar las cantidades pagadas por un viaje que no pudieron llegar a realizar.