

Drugo gradivo**Drugo gradivo**

Država članica: Slovenija

Naslov: Reimbursements in case of travel cancellation: letter to the Government of the Republic of Slovenia

Izhaja iz: Consumer Association of Slovenia

URL: https://www.zps.si/images/stories/turizem/2020/DopisVladinMGRTCOVID-19_-_PriporociloKomisije13052020.pdf

Ključne besede: package travel, price and payment, refund, vouchers

Členi direktive

Package Travel Directive, [Article 12](#)

Uvodna opomba

The letter to the Government of the Republic of Slovenia addresses the issue of cancellation of travel contracts due to COVID-19 and the right of consumers to a refund of amounts paid. On 13 May 2020, the European Commission issued a recommendation to the Member States, stating that countries must retain the right of consumers to a refund in accordance with existing legislation. Acceptance of a voucher must be voluntary for the consumer. In order for consumers to decide on vouchers, vouchers should have the characteristics listed in the recommendation.

The last change in the legislation in Slovenia did not follow this and forced consumers who did not agree with the voucher to credit the tourist agencies.

Therefore, the Consumer Association of Slovenia encouraged the Government of the Republic of Slovenia to thoroughly examine the European Commission's recommendation and formulate appropriate changes to the legislation in line with the European Commission's recommendation. In particular, the Government of the Republic of Slovenia was called upon to introduce into the legislation: (1) maintaining the right to a refund within 14 days after the termination of the contract, (2) automatic reimbursement of the uncashed voucher upon expiry (also in the event of the travel organiser's bankruptcy); and (3) State guarantee for refunds of payments.

Splošna opomba**Celotno besedilo**

Republika Slovenija

Vlada Republike Slovenije

Gregorčičeva 20, 25

1000 Ljubljana

Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo

Kotnikova ulica 5

1000 Ljubljana

Ljubljana, 20.5.2020

Zadeva: Priporočilo Evropske komisije z dne 13. maja 2020 v zvezi z dobropisi v primeru odpovedi potovanj

Spoštovani,

Evropska komisija je dne 13.5.2020 državam članicam izdala priporočilo¹

, v katerem je države

pozvala, naj spoštujejo obstoječe pravice potnikov do vračila vplačanih zneskov v primeru odpovedi potovanja zaradi izrednih razmer s COVID-19. Komisija izpostavlja, da morajo potrošniki ohraniti izbiro med vračilom vplačanih zneskov in sprejemom dobropisov organizatorjev potovanj ter v priporočilu našteva potrebne značilnosti dobropisov.

Da mora biti izbira za potrošnika vedno prostovoljna, skladno z obstoječo evropsko zakonodajo, je Komisija poudarila že v neformalnih smernicah za uporabo direktive o paketnih potovanjih v zvezi s COVID-19²

. Gre za stališče, ki ga že od začetka krize s COVID-19 in problematike odpovedi potovanj zagovarja Zveza Potrošnikov Slovenije, Evropska potrošniška organizacija BEUC in njene članice, ter tudi Evropska komisija. Žal sprememba zakonodaje v Sloveniji temu ni sledila³

in je potrošnike, ki se

ne strinjajo z vrednotnico, prisilila v brezobrestno kreditiranje organizatorjev potovanj.

Zato vas ponovno pozivamo, da skladno s priporočilom Evropske komisije potrošnikom omogočite izbiro med vračilom vplačanih zneskov v roku 14 dni od odstopa od pogodbe, kot to določa Zakon o varstvu potrošnikov, in sprejemom vrednotnice, ki jo ponudi organizator potovanja.

V priporočilu Komisija izrecno izpostavlja pomembnost zaščite potrošnikov pred plačilno nesposobnostjo organizatorjev potovanj in z namenom narediti vrednotnice za potrošnike bolj privlačne našteva številne podpirne ukrepe, ki jih lahko sprejmejo države članice, kot npr. državno jamstvo za izplačilo zahtevkov potrošnikov v primeru stečaja organizatorja potovanja ali prevoznika.

Priporočilo vsebuje tudi pravilo, da organizator potovanja po izteku veljavnosti dobropisov samodejno povrne potrošniku znesek neuporabljenega dobropisa. V zakonu o interventnih ukrepih pa ta obveznost organizatorja ni določena, ampak mora potrošnik v roku 14 dni po izteku veljavnosti

1 PRIPOROČILO KOMISIJE (EU) 2020/648 z dne 13. maja 2020 o dobropisih, ki se ponudijo potnikom kot druga možnost namesto povračila za odpovedana paketna potovanja in prevozne storitve v zvezi s pandemijo COVID19

2 https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/coronavirus_info_ptd_19.3.2020.pdf

3 <https://www.zps.si/index.php/potovanja-in-prevozi/turizem/10308-vracila-vplacil-v-primeru-odpovedipotovanja-spremembe-zakonodaje> zahtevati izplačilo. Ali to pomeni, da po poteku tega roka slovenski potrošnik ne bo mogel več

zahtevati izplačila svojega denarja?

Komisija je v priporočilu zapisala, da bi morale potrošniške organizacije spodbujati potnike, da namesto povračila denarja sprejmejo dobropise, vendar le, če imajo v priporočilu navedene značilnosti in zagotovljeno varnost pred plačilno nesposobnostjo. Vrednotnice, ki so urejene v zakonu o interventnih ukrepih, ne izpolnjujejo kriterijev iz priporočila, da bi jih lahko priporočili potrošnikom. Zato upamo, da boste priporočilo Komisije z dne 13.5.2020 temeljito preučili in nas vključili v oblikovanje ustreznih sprememb zakona o interventnih ukrepih - to so (1) ohranitev pravice do vračila denarja v roku 14 dni po odpovedi pogodbe, (2) samodejno izplačilo neunovčene vrednotnice po izteku veljavnosti ter (3) jamstvo države za vračila vplačil in za izplačila neunovčene vrednotnice po izteku veljavnosti za primer stečaja organizatorja potovanja.

Glede na pritožbe potrošnikov v zvezi z odpovedmi potovanj, ki jih dnevno prejemamo na ZPS, pričakujemo večje število nerešenih sporov med potrošniki in turističnimi agencijami, kar bo še dodatno zmanjšalo zaupanje potrošnikov in otežilo okrevanje turističnega sektorja. Zato poudarjamo tudi nujnost vzpostavitve ustrezne oblike izvensodnega reševanja teh sporov kot pomembnega ukrepa pri zagotavljanju varstva potrošnikov in poštene konkurence na trgu.

Zahvaljujemo se vam za odziv in vas lepo pozdravljamo.

Zveza potrošnikov Slovenije

Breda Kutin, predsednica