

Drugo gradivo**Drugo gradivo****Država članica:** Slovenija**Naslov:** Travelling after the COVID-19 outbreak?**Izhaja iz:** Ministry of Economic Development and Technology**URL:** <https://www.gov.si/novice/2020-08-19-potovati-po-izbruhu-covid-19/>**Ključne besede:** package travel, consumer rights, transport, health and safety**Členi direktive**Package Travel Directive, [link](#)**Uvodna opomba**

Due to the fact that 2020 was not a favourable year for travel, the European Consumer Centre (EPC) Slovenia wants to familiarise consumers with their rights. They emphasised that if consumers in a given situation decide to book travel services, they should be aware that in the event of a change in the situation regarding COVID-19, which would lead to termination of the contract, they may not be able to refer to extraordinary and unpredictable circumstances, as these risks were already known at the time of the conclusion of the contract.

EPC Slovenia provided both general advice (e.g., carefully read the general terms and conditions of the provider), as well as information regarding airlines and the rights of a passenger in case he/she is refused boarding due to health and safety reasons. It should be noted that at the end of July 2020, the European Commission updated its answers to the most frequently asked questions of passengers, emphasising that the intervention rules of the individual Member States, which mean the deviation from the Package Travel Directive or the Regulation air transport, are valid only temporarily. Under the principle of state of responsibility, those countries, where EU law has been violated, are obliged to compensate individuals for the damage caused to them. It was pointed out that if consumers are unable to exercise their rights through the EPC or alternative dispute resolution procedures, they should exercise their rights in court. According to the European Commission, consumers should, when exercising their rights in courts, refer to the possible incompatibility of national law with EU law.

Splošna opomba**Celotno besedilo**

Potovati po izbruhu COVID-19?

19. 8. 2020

Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo

Leto 2020 ni ugodno leto za potovanja. Marsikdo še vedno čaka na povračilo kupnine zaradi odpovedanega leta, namestitve ali neizvedenega paketnega potovanja, načrtovanje dopusta ali potovanja ostaja še naprej stresno, če že ne nemogoče. Evropski potrošniški center (EPC) Slovenija zato želi potrošnike seznaniti z informacijami in jih opremiti z nasveti, ki jih v današnjih okoliščinah, povezanih s COVID-19, najbolj potrebujejo.

Potnik na letališču v času pandemije COVID-19. | Avtor GettyImages/OrbonAlija

Nasveti EPC pri načrtovanju potovanj

Če se v današnji situaciji odločate za rezervacije storitev na področju potovanj, morate vedeti, da se v primeru spremembe situacije v zvezi s COVID-19, zaradi katere bi želeli odpovedati pogodbo, morebiti ne boste mogli sklicevati na izredne in nepredvidljive okoliščine, saj so bila ta tveganja znana že ob sklenitvi pogodbe.

Pri načrtovanju bodočih potovanj je zato treba postopati z določeno mero odgovornosti, in sicer:

Preverite dejansko stanje na počitniški destinaciji – preverite opozorila lokalnih oblasti, kot tudi informacije za potnike na spletni strani Ministrstva za zunanje zadeve (MZZ).

Pred potovanjem v tujino spremljajte informacije o ukrepih na mejah ob vstopu v državo.

Pozorno preberite splošne pogoje ponudnika in razmislite o morebitni možnosti zavarovanja za primer odpovedi. Pred sklepanjem zavarovanja preverite ponudbo in izberite najbolj primeren paket za vas.

Letalske vozovnice raje kupite neposredno pri prevoznikih, s čimer si lahko skrajšate čas obravnavane pritožbe v primeru težav.

Pred potovanjem na območja z večjim tveganjem (npr. politični nemiri) izpolnite obrazec na spletni strani MZZ, s čimer olajšate izvajanje morebitne konzularne zaščite.

Če načrtujete aktivne počitnice v tujini razmislite o sklenitvi dodatnega zavarovanja z asistenco, ki vključuje organizacijo medicinske pomoči in kritje nujnih stroškov, kot so, na primer, prevoz do najbližje bolnišnice, zdravljenje v bolnišnici ali kliniki, prevoz v domovino ..., do višine dogovorjene zavarovalne vsote.

Informacije v zvezi z letalskimi prevozniki

Neodzivnost letalskih prevoznikov, na zahteve potrošnikov in dolgotrajno čakanje na povračilo denarja so največkrat posledica preobremenjenosti letalskih prevoznikov s tovrstnimi zahtevki potrošnikov in rokov, ki so se precej podaljšali tudi zaradi okrnjenega poslovanja ponudnikov. Potrošnikom, ki so zavrnili ponujeni vavčer in od letalskega prevoznika zahtevali vračilo kupnine svetujemo, da počakajo najmanj 8 tednov na odgovor prevoznika, in v kolikor ta vračilo odobri, nadaljnjih 8 tednov na izplačilo denarja.

V primeru da prevoznik vztrajno ponuja vavčer in se v 8 tednih ne opredeli do zahteve potrošnika za povračilo, se potrošnik lahko obrne na Evropski potrošniški center Slovenija (v nadaljevanju: EPC). V svojem dopisu naj posreduje dokazila o neuspehih poskusih dogovarjanja s prevoznikom, kot tudi dokazila o vplačani rezervaciji odpovedanega leta. Prav tako lahko potrošnik poišče pomoč EPC, če je njegova zahteva za povračilo neutemeljeno zavrnjena, saj mora potnik tudi v primerih interventnih zakonodaj ohraniti pravico do izbire med vavčerjem, povračilom in spremembo datuma.

Komunikacija s ponudnikom in uveljavljanje povračila lahko traja še dlje časa, če je potrošnik letalsko vozovnico kupil pri posredniku. Postopek uveljavljanja povračil pri posrednikih običajno vključuje dve stopnji. Najprej sam posrednik potrdi, da je potnik upravičen do povračila, nato letalskega prevoznika zaprosi za potrditev ustreznega zneska povračila. Slednji naj bi v roku 90 dni potrdil izplačilo. V drugi fazi, t.j. ko posrednik prejme odgovor letalskega prevoznika, se šele določi kdaj in kako bo povračilo nakazano potrošniku.

Čeprav je nestrpnost potrošnikov razumljiva se je vendarle pri izmenjavi informacij v okviru Mreže EPC izkazalo, da bi se ponavljajočimi zahtevami ali preuranjenim vlaganjem pritožb zgolj dodatno obremenilo delo ponudnikov.

Poleg tega nam nekaj optimizma vliva dejstvo, da smo na EPC v zadnjem času že prejeli povratne informacije posameznih potrošnikov, ki so uspešno uveljavili zahteve za povračilo kupnine za odpovedan let.

Evropska komisija je ob koncu julija posodobila odgovore na najpogostejša vprašanja potnikov, med katerimi znova izpostavlja, da interventna pravila posameznih držav članic, s katerimi je prišlo do odstopanj od direktive na področju paketnih potovanj ali uredbe, ki ureja pravice potnikov v letalskem prometu, veljajo zgolj začasno. Po načelu odgovornosti države so le-te, kjer je bilo kršeno pravo EU, dolžne posameznikom povrniti škodo, ki jim je bila povzročena. Če potrošniki ne morejo uveljaviti svojih pravic s pomočjo EPC ali z alternativnimi postopki za reševanje sporov, jim preostane uveljavljanje pravic na sodišču. Potrošniki bi se namreč, tako navaja Evropska komisija, »pri uveljavljanju svojih pravic pred nacionalnim sodiščem morali sklicevati na možno nezdržljivost nacionalnega prava s pravom Unije in posledično na neuporabo nacionalnih predpisov, ki niso v skladu s pravom Unije«.

Zavrnjeno vkrcanje zaradi zdravja in varnosti?

Po pravu EU potniku, ob zavrnitvi vkrcanja proti njegovi volji, pripada pravica do odškodnine, pravica do izbire med povračilom in spremembo poti ter pravica do oskrbe, kar pa ne velja v primeru utemeljitve zavrnjenega vkrcanja zaradi zdravja, varnosti ali neustrezne potne listine. Ali lahko potnik kljub temu uživa navedene pravice deloma ali v celoti bo odvisno od vrste vozovnice, kot je določeno v pogojih letalskega prevoznika.

V okoliščinah COVID-19 je bila v zvezi s tem nedavno izrečena sodba Sodišča EU (C-584/18), iz katere izhaja, da mora letalski prevoznik »z ustrezno stopnjo skrbnosti odločiti, ali je treba potniku zavrniti vkrcanje. Razen če obstajajo utemeljeni razlogi za zavrnitev vkrcanja, bo potnik vedno ohranil pravico do povračila, pravico do izbire med povračilom stroškov in spremembo poti ter pravico do oskrbe, saj teh pravic ni mogoče omejiti ali se jim odpovedati, kot je navedeno v členu 15 Uredbe (ES) št. 261/2004«.

Počitniški nakupi

V izogib nepotrebnim stroškom na počitnicah, ki bi bili posledica izrečene globe zaradi nakupa ali posedovanja ponaredkov, je koristno poznati pravila in zakonodajo v namembni destinaciji, kot tudi v prehodnih državah. EPC Slovenija na tem področju sodeluje z Uradom RS za intelektualno lastnino, ki opozarja, da so »nekaterе države so uvedle ničelno toleranco do nakupa ponarejenih izdelkov. V teh državah se ponarejeni izdelki lahko zasežejo ne glede na njihovo vrednost ali količino. To pomeni, da vas pristojni organi v teh državah lahko ustavijo med nakupovanjem, takoj po njem ali pa na letališču na poti domov.«