



#ostanidoma

Odpoved potovanja zaradi Koronavirusa COVID-19

V Sloveniji se že nekaj tednov srečujemo s pojavom koronavirusa, zaradi katerega so bili v Sloveniji in tudi v velikem številu drugih držav sprejeti številni ukrepi, zaradi katerih so za obdobja njihovega trajanja odpovedana ali odsvetovana vsa potovanja v tujino.

Za vas smo pripravili nekaj odgovorov na najpogostejša vprašanja, ki se nanašajo na odpoved potovanj v tujino zaradi koronavirusa:

Kje lahko najdem več podatkov o omejevalnih ukrepih v drugih državah glede potovanj?

Države zaradi omejevanja širjenja koronavirusa omejuje prehode meja, zaradi česar se dnevno sprejemajo različni ukrepi. Več podatkov o omejevalnih ukrepih v drugih državah lahko najdete na spletni strani Ministrstva za zunanje zadeve: <https://www.gov.si/drzavni-organi/ministrstva/ministrstvo-za-zunanje-zadeve/>.



Kakšne pravice imam kot potrošnik, zaradi odpovedi potovanja?

Po Evropi in drugih državah sveta je okrnjen tako letalski kot potniški in železniški promet, zaradi česar je izdan poziv, da se preložijo vsa potovanja v tujino. Zaradi razglasitve epidemije v Sloveniji dne 12. marca 2020 in omejenega javnega prometa, gre za takšne izredne okoliščine, zaradi katerih v času trajanja teh ukrepov potovanja niso mogoča oziroma so ta omejena. Prav tako so za potovanja v določene države izdana posebna opozorila, zaradi česar ima potrošnik zaradi odpovedi potovanja pravico do povračila vseh že vplačanih zneskov.

Rezerviral sem turistično potovanje preko agencije in ga zaradi izrednih razmer želim odpovedati. Kakšne pravice imam glede vračila vplačanega aranžmaja?

Zakon o varstvu potrošnikov (ZVPot) ureja pravice potrošnikov, ki se nanašajo na turistična potovanja. Zakon določa, da kadar se pred začetkom potovanja v kraju potovanja ali v neposredni bližini pojavijo neizogibne in izredne okoliščine, ki bistveno vplivajo na izvedbo turističnega paketa, ali neizogibne in izredne okoliščine, ki bistveno vplivajo na prevoz potrošnika v kraj potovanja, potrošnik lahko od pogodbe o paketnem potovanju odstopi in je upravičen do povračila vseh plačil brez plačila kakršne koli odstopnine. V takem primeru potrošnik nima pravice zahtevati povrnitve škode. Zaradi razglasitve epidemije in sprejetih ukrepov, ste v primeru vplačanega potovanja preko turistične agencije, upravičeni do povrnitve vseh vplačil.

Turistična agencija mi namesto vračila vplačanega zneska ponuja preložitev potovanja. Ker želim vračilo denarja, me zanima kakšne so moje pravice?

Večina turističnih agencij je zaradi namenov preprečitve širjenja koronavirusa in omejitev javnega potniškega prometa že odpovedala številna rezervirana potovanja in o tem tudi obvestila svoje stranke. Lahko pa vam agencije namesto vračila denarja ponudijo tudi druge rešitve, kot so preložitev potovanja na kasnejši čas, izdaja vavčerja itn. Odločitev ali boste sprejeli rešitev agencije oziroma zahtevali vračilo vplačanega zneska, pa je pravica vsakega potrošnika in se o njej prosto odločate. V kolikor želite vračilo denarja o tem obvestite vašo turistično agencijo, pri čemer vam mora organizator potovanja vrniti vsa opravljena plačila najpozneje v 14 dneh po odstopu od pogodbe (8. točka 57. f člena ZVPot).

Ali lahko od turističnega aranžmaja odstopi le potrošnik, ki ima sklenjeno zavarovanje za riziko odpovedi potovanja ?

Pravica potrošnika, da odstopi od pogodbe brez odstopnine v času, ko so razglašene izredne razmere, je zakonska pravica in ni odvisna od dejstva, ali imate sklenjeno zavarovanje za riziko odpovedi potovanja.



Letalsko karto sem kupil sam in ne preko turistične agencije. Kakšne pravice imam v primeru odpovedi potovanja?

Številne države so sprejele različne ukrepe o omejitvi potovanj, vstopov in izstopov iz posameznih držav ter prepovedi letalskega prometa. Od 17. marca 2020 je v Sloveniji povsem ustavljen potniški letalski promet, zaradi česar potovanja iz Slovenije niso mogoča. V kolikor vaš let odpove letalski prevoznik ste upravičeni do povrnitve celotnega plačila za karto, lahko pa vam prevoznik ponudi nadomestno karto. Izbira je pravica potrošnika. Zaradi omejitve širjenja koronavirusa, je večina letalskih kart odpovedanih s strani letalskih prevoznikov. Za povračilo denarja je tako odgovoren letalski prevoznik.

V kolikor pa sami želite odpovedati letalsko karto, pa je to mogoče le skladno s pogoji letalskega prevoznika in je odvisno od tipa letalske karte, ki ste jo izbrali ob nakupu, saj nekatere letalske karte omogočajo odpoved, druge pa žal ne.

Nastanitev sem rezerviral pri ponudniku privatne nastanitve. Kaj lahko storim?

V kolikor ste nastanitev rezervirali pri ponudniku privatne nastanitve, za odpoved nastanitve veljajo pogodbeni pogoji rezervacije in splošni pogoji poslovanja ponudnika, zaradi česar morate odpoved nastanitve reševati neposredno s ponudnikom. Pogoji odpovedi nastanitve, morajo biti jasno navedeni še pred samo rezervacijo nastanitve. V kolikor ste rezervacijo opravili preko spletnih strani, ki ponujajo možnost rezervacij namestitvev, kot so Booking.com, Airbnb in ostali, pa vam svetujemo, da preverite posebna obvestila v zvezi s koronavirusom na njihovi spletni strani. Prav tako se na njih lahko obrnete tudi za pomoč in nasvete, saj nekatere od njih nudijo pomoč pri reševanju sporov s ponudnikom namestitve.

Za reševanje spora s ponudnikom, pa se za pomoč lahko obrnete tudi na Evropski potrošniški center Slovenija (www.epc.si), ki deluje pri Ministrstvu za gospodarski razvoj in tehnologijo.

Trenutno se nahajam v tujini in se želim vrniti v Slovenijo. Kam se lahko obrnem za pomoč?

Vsa potovanja v tujino so v tem trenutku odsvetovana. V kolikor ste se pravkar vrnili iz tujine oziroma poti v tujino ne morete prestaviti ali odpovedati, vam svetujemo da redno spremljate obvestila lokalnih (zdravstvenih) oblasti in svoje ravnanje prilagodite tem. Če pa se trenutno nahajate v tujini, je Ministrstvo za zunanje zadeve izdalo poziv vsem državljanom v tujini, da izpolnijo obrazec, ki je namenjen nudenju konzularne pomoči in zaščiti vaših interesov. Omenjeni obrazec najdete na spletnih straneh Ministrstva za zunanje zadeve: <https://svvmzz.adapta.si/applicationtourist.php>



Svetujemo vam, da še naprej spremljate novosti v zvezi s potovanji v tujino, saj je v tem trenutku težko napovedati, koliko časa bodo še trajale izredne razmere in kaj se bo s koronavirusom dogajalo v prihodnje. V kolikor ste trenutno v tujini ali pa se na potovanje odpravljate, vam želimo srečno pot in predvsem ostanite zdravi!

Imate vprašanja?

Prosim kontaktirajte nas na:

✉ e-pošta: skode@ARAG.si

☎ Telefon (01) 236 41 86