

KORONAWIRUS A PRAWA PASAŻERÓW

- Prezes UOKiK Tomasz Chróstny przypomina, że w przypadku nadzwyczajnych okoliczności konsument ma prawo odstąpić od umowy zawartej z biurem podróży.
- Również linie lotnicze powinny monitorować obecną sytuację, tak aby nie narażać zdrowia pasażerów.
- W przypadku wątpliwości dotyczących swoich umów konsumenci mogą skorzystać z pomocy miejskich lub powiatowych rzeczników konsumentów

[Warszawa, 02 marca 2020 r.] W związku z wykryciem przypadków zarażenia koronawirusem w Europie wielu konsumentów zastanawia się, czy może zrezygnować z wykupionej w biurze podróży wycieczki lub zwrócić bilet lotniczy. Poniżej prezentujemy szczegółowe informacje o prawach konsumentów i obowiązkach przedsiębiorców w takich przypadkach.

Koronawirus a rezygnacja z wycieczki

Zgodnie z ustawą o imprezach turystycznych podróżny może bezpłatnie odstąpić od umowy o udział w wycieczce lub wczasach w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, które mają znaczący wpływ na realizację imprezy turystycznej lub przewóz podróżnych do miejsca docelowego. Konsument rezygnując z wycieczki może żądać wyłącznie zwrotu dokonanych wpłat i nie może ubiegać się o dodatkowe zadośćuczynienie czy odszkodowanie.

- W przypadku każdego wniosku o odstąpienie od umowy biuro podróży musi sprawdzić czy zaszły przestanki do takiego odstąpienia. Innymi słowy czy w miejscu, do którego konsument planował lecieć, istnieje realne zagrożenie jego zdrowia. Jeżeli tak, biuro ma obowiązek uznać roszczenie podróżnego. W przypadku wątpliwości dotyczących indywidualnych umów z biurami podróży zachęcam do korzystania z darmowej pomocy prawnej świadczonej przez miejskich i powiatowych rzeczników konsumenta - mówi prezes UOKiK Tomasz Chróstny.

W przypadku szacowania ryzyka kraju destynacji pomocne są informacje dostarczane przez Głównego Inspektora Sanitarnego, Ministerstwo Spraw Zagranicznych czy Światową



Organizację Zdrowia (WHO) - komunikaty te mogą dla konsumenta stanowić uzasadnienie wystąpienia owych nagłych i nieprzewidzianych okoliczności, w tym związanych z zagrożeniem zdrowotnym w kraju podróży.

Bilety lotnicze

Przy zakupie biletów lotniczych nie ma szczególnych przepisów w zakresie możliwości odstąpienia w przypadku „nadzwyczajnych okoliczności”. Do czasu wykonania usługi można - co do zasady - dokonać zmiany terminu lotu lub nawet zwrócić bilet lotniczy. Przewoźnik może jednak zastrzec, że pasażer ponosi konsekwencje finansowe takich zmian. Kwestie te - ponieważ nie reguluje ich prawo lotnicze - określają regulaminy przewoźników oraz stosowane przez nich taryfy.

- Kwestia zwrotu biletów lotniczych nie jest tak szczegółowo uregulowana jak odstąpienia od wycieczki z biurem podróży. Nie ulega jednak wątpliwości, że linie lotnicze także powinny zachować się odpowiedzialnie i monitorować bieżącą sytuację aby uniknąć zagrożenia dla zdrowia pasażerów - dodaje prezes UOKiK Tomasz Chróstny.

W przypadku wątpliwości natury prawnej zachęcamy do korzystania z darmowych porad konsumenckich świadczonych przez miejskich i powiatowych rzeczników konsumentów.

