



EVROPSKA KOMISIJA

VPRAŠANJA IN ODGOVORI

O PRAVICAH POTNIKOV IN PAKETNIH POTOVANJIH

Julij 2020
(posodobitev
različice iz
maja 2020)

1. Kakšne pravice imam kot potnik/-ica glede odpovedanih prevoznih storitev ali paketnih potovanj zaradi koronavirusne pandemije?

[Uredbe EU o pravicah potnikov](#) določajo pravice potnikov v primeru odpovedi za različne vrste prevoza. V primeru odpovedi s strani prevoznika lahko potniki izbirajo med povračilom ali preusmeritvijo. Ker je preusmeritev v sedanjih razmerah skoraj nemogoča, je možna v glavnem izbira med različnimi oblikami povračila.

Povračilo polne cene vozovnice se pri prevozu po zraku, vodi ali celinskih plovni poteh izvede najpozneje v sedmih dneh od potnikovega zahtevka, pri avtobusnem prevozu v 14 dneh potem, ko je bila dana ponudba ali prejet zahtevke, pri železniškem prevozu pa v mesecu dni od zahtevka.

[Direktiva o paketnih potovanjih](#)¹ določa pravice potnikov v primeru odpovedi pogodbe o paketnem potovanju s strani potnika ali organizatorja. Potnik ima ob odpovedi paketa pravico do celotnega povračila vseh opravljenih plačil v zvezi s paketnim potovanjem. Organizator potovanja mora povračilo izplačati v 14 dneh po odstopu od pogodbe.

V skladu z uredbami o pravicah potnikov in direktivo o paketnih potovanjih je povračilo možno v denarju ali v obliki dobropisa. Toda povračilo v obliki dobropisa je možno samo, če se potnik s tem strinja.

Komisija je marca 2020 sprejela [smernice za razlago uredb EU o pravicah potnikov v zvezi z razvojem razmer glede COVID-19](#) in objavila [praktične nasvete za pravila EU o paketnih potovanjih v razmerah COVID-19](#) na [spletišču Komisije za odzivanje na koronavirus](#).

Pravica potnikov do povračila v denarju je bila potrjena tudi v [Priporočilu Komisije z dne 13. maja 2020 o dobropisih, ki se ponudijo potnikom kot druga možnost namesto](#)

¹ Več informacij o direktivi o paketnih potovanjih je na voljo na:

https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/holidays/package-travel/index_sl.htm

[povračila za odpovedana paketna potovanja in prevozne storitve v zvezi s pandemijo COVID-19.](#)

2. Kaj lahko kot potrošnik/-ica storim, če mi ne ponudijo povračila, ampak samo dobropis?

Lahko zahtevate povračilo. Če pa so pogoji privlačni (npr. varstvo v primeru insolventnosti, izplačilo povračila po določenem času ali kakšne druge ugodnosti), bi lahko glede na likvidnostne težave prevoznikov in organizatorjev potovanj razmislili o dobropisu.

Če menite, da vaše pravice niso bile spoštovane, lahko pravna sredstva uveljavljate na več načinov.

V primeru samostojne vozovnice (npr. za let) je več informacij na voljo [tukaj](#)². Glej tudi splošne informacije o različnih oblikah reševanja potrošniških sporov [tukaj](#).

Tudi [evropski potrošniški centri](#) lahko pomagajo in svetujejo potnikom, ki želijo rešiti spor s prevoznikom ali organizatorjem, ki ima sedež v drugi državi EU.

V nasprotnem primeru lahko uveljavljate svoje pravice pri nacionalnih izvršilnih organih (glej ta kontaktni seznam v [zvezi s pravicami potnikov](#) in [direktivo o paketnih potovanjih](#)) ali, v skrajnem primeru, pred nacionalnimi sodišči.

Evropska komisija nima neposrednih izvršnih pooblastil za ukrepanje proti posameznim prevoznikom oz. organizatorjem na področju pravic potnikov in paketnih potovanj.

3. Nekatere države članice so sprejele pravila, ki me zavezujejo k sprejetju dobropisa in/ali odložitvi povračila. Kaj lahko storim?

V zvezi s COVID-19 so nekatere države članice sprejele začasna pravila, ki odstopajo od direktive o paketnih potovanjih ali uredb o pravicah potnikov. Evropska komisija je 2. julija 2020 začela postopek za ugotavljanje kršitev zoper 10 držav članic, ki imajo tako začasno zakonodajo, glej https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/inf_20_1212 (oddelek 4). Mobilnost in promet: *Komisija začne postopek za ugotavljanje kršitev proti Grčiji in Italiji zaradi neupoštevanja pravil EU o varstvu pravic potnikov*; in oddelek 5.

² Pravice letalskih potnikov: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index_sl.htm#next-steps

Pravice potnikov v železniškem prometu: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/rail/index_sl.htm#next-steps

Pravice potnikov v avtobusnem prevozu: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/bus-and-coach/index_sl.htm#next-steps

Pravice ladijskih potnikov: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/ship/index_sl.htm#next-steps

Pravosodje: *Komisija poziva deset držav članic k uskladitvi s pravom EU o varstvu pravic potrošnikov in potnikov*).

Namen teh postopkov za ugotavljanje kršitev je zagotoviti, da se nacionalna zakonodaja ponovno uskladi s pravom EU. Zato Komisija ni začela postopka za ugotavljanje kršitev proti državam članicam, v katerih se je začasno odstopanje od direktive o paketnih potovanjih izteklo ali je bilo spremenjeno v času odločitve Komisije o kršitvah.

Za uveljavljanje svojih pravic in uporabo pravnega sredstva glej vprašanje 2 zgoraj. Pri uveljavljanju svojih pravic pred nacionalnim sodiščem bi se morali sklicevati na možno nezdržljivost nacionalnega prava s pravom Unije in posledično na neuporabo nacionalnih predpisov. Poleg tega je načelo prava Unije tudi, da so države članice dolžne posameznikom povrniti škodo, ki jim je bila povzročena s kršitvami prava Unije, za katere so odgovorne (državna odgovornost).

4. Kaj bi moral nuditi dobropis?

Dobropisi so lahko sprejemljiva druga možnost namesto povračila za odpovedano paketno potovanje in prevozne storitve v zvezi s koronavirusno pandemijo. [Priporočilo Komisije o dobropisih](#) predstavlja ključne značilnosti, ki zagotavljajo pošteno obravnavo potrošnikov, če se namesto povračila ponudi dobropis.

Dobropisi bi morali biti:

- **predmet varstva v primeru insolventnosti:** če prevoznik ali organizator potovanja postane insolventen, dobropis pa še ni bil izkoriščen, mora izdajatelj jamstva za varstvo v primeru insolventnosti prevoznika/organizatorja potovanja potniku izplačati povračilo. Sistem varstva v primeru insolventnosti se vzpostavi na nacionalni ravni bodisi v javnem ali zasebnem sektorju (lahko je na primer sklad ali zavarovalnica);
- **izplačljivi, če se ne izkoristijo:** potniki bi morali imeti pravico, da zahtevajo povračilo v denarju do 12 mesecev od izdaje zadevnega dobropisa in kadar koli po tem v skladu s pravnimi določbami o časovni omejitvi, ki se uporabljajo. Dobropisi (ali preostali znesek) bi morali biti samodejno povrnjeni najpozneje 14 dni po poteku obdobja veljavnosti dobropisa, če še ni bil izkoriščen ali če je bil izkoriščen samo deloma.

Na primer:

- i) Dobropis z veljavnostjo 12 mesecev in prevoznik/organizator, ki ne omogoča povračila prej kot v 12 mesecih: obdobji veljavnosti in možnosti povračila sovpadata.
- ii) Dobropis z veljavnostjo 24 mesecev: potniki lahko zahtevajo povračilo že po 12 mesecih. Če potniki ne zahtevajo povračila in ne izkoristijo dobropisa, bi bilo treba povračilo ob koncu 24-mesečnega obdobja veljavnosti dobropisa izplačati samodejno.

V priporočilu o dobropisih so določene tudi druge ključne značilnosti, ki uvajajo prožnost, kar zadeva na primer:

- **obseg storitev**, za katere se lahko uporabijo dobropisi;
- možnost uporabe dobropisa za rezervacije pri drugih subjektih, ki so del iste skupine podjetij;
- **prenosljivost** dobropisov na drugega potnika brez dodatnih stroškov;
- jamstvo, da dobropis zadostuje za nakup potovanja, ki je bilo odpovedano, ne glede na morebitno povišanje cene vozovnice.

Pomembno: na dobropisu bi morali biti navedeni obdobje veljavnosti in vse pravice, ki so z njim povezane. Na voljo bi morali biti na trajnem nosilcu, na primer elektronski pošti ali papirju.

5. Zakaj bi potniki/-ice prostovoljno izbrali dobropis namesto povračila?

Dobropisi so lahko sprejemljiva druga možnost za odpovedana paketna potovanja in prevozne storitve zaradi koronavirusne pandemije, če so predmet varstva pred insolventnostjo izdajatelja, izplačljivi in je z njimi povezana določena prožnost (glej vprašanje 4 zgoraj).

Upoštevajte, da v primeru insolventnosti prevoznikov ali organizatorjev številni potniki morda ne bi prejeli nobenega povračila, saj njihovi zahtevki zoper prevoznike ali organizatorje niso predmet varstva. Zato bi lahko zavarovani dobropisi bolje zaščitili interese potnikov, hkrati pa bi pomagali omiliti likvidnostne težave prevoznikov in organizatorjev.

6. Kakšno težo in učinek ima priporočilo Komisije glede na obstoječo zakonodajo EU?

Priporočilo predvsem opozarja na pravila iz veljavne zakonodaje EU. Hkrati priznava nevzdržen denarni tok in prihodkovne razmere v sektorjih prevoza in potovanj zaradi številnih odpovedi, ki so posledica koronavirusne pandemije. Komisija zato priporoča, kako bi bilo po vsej EU mogoče iz dobropisov narediti privlačnejšo kot drugo možnost za povračilo v denarju, da bi bili za potnike sprejemljivejši. To bi omililo likvidnostne težave prevoznikov in organizatorjev ter bi lahko bolje zavarovalo interese potnikov. Treba pa je poudariti, da priporočilo Komisije ni zavezujoče.

7. Dobropis sem že sprejel/-a, ker nisem bil seznanjen/-a s svojimi pravicami. Lahko še vedno zahtevam povračilo?

Če niste bili seznanjeni s svojimi pravicami, ker vam prevoznik/organizator ni ponudil izbire med povračilom in dobropisom, to ni bilo v skladu z uredbami EU o pravicah potnikov oziroma direktivo o paketnih potovanjih. Vendar zakonodaja EU ne določa, kaj lahko storite, če ste dobropis že sprejeli, ne da bi bili ustrezno obveščeni o svojih pravicah. Gre za vprašanje nacionalnega pogodbenega prava, ali lahko na primer ugovarjate sprejetju.

V vsakem primeru lahko vložite pritožbo pri pristojnem nacionalnem organu, ki se nato lahko obrne na prevoznika/organizatorja in spremlja zadevo (glej vprašanje 2 zgoraj).

8. Po odpovedi leta sem pravkar prejel/-a dobropis od prevoznika. Ali lahko dobropis uporabim za let v drug kraj potovanja?

Komisija priporoča, da bi morali imeti pri prostovoljnih dobropisih potniki tudi zadostno prožnost glede obsega storitev, za katere jih lahko uporabijo. Glej tudi odgovore na vprašanje 4.

9. Ali se priporočilo Komisije o dobropisih uporablja tudi za rezervacije križarjenj?

Da, križarjenja sodijo v okvir zakonodaje EU o paketnih potovanjih in pravicah potnikov, ki potujejo po morju in celinskih plovnih poteh.

10. Ne želim več potovati in želim odpovedati vozovnico/pogodbo o paketnem potovanju. Ali lahko prejmem povračilo od prevoznika/organizatorja ali spremenim storitev?

Uredbe EU o pravicah potnikov ne obravnavajo primerov, ko potniki ne morejo potovati ali želijo na lastno pobudo odpovedati potovanje. Ali se potniku izplača povračilo, bo odvisno od vrste vozovnice (tj. ali omogoča povračilo ali ponovno rezervacijo itd.), kot je določeno v pogojih prevoznika.

Opozoriti je treba, da različni letalski prevozniki nudijo dobropise potnikom, ki zaradi koronavirusne pandemije ne želijo (ali ne smejo) potovati. Potniki lahko te dobropise uporabijo za drugo potovanje v časovnem okviru, ki ga določi prevoznik, glede na pogoje prevoznika za dobropise.

Direktiva o paketnih potovanjih določa, da imajo potniki v primeru neizogibnih in izrednih okoliščin v kraju potovanja ali neposredni bližini, ki znatno vplivajo na izvedbo turističnega paketa, ali okoliščin, ki znatno vplivajo na prevoz potnikov v kraj potovanja, pravico, da pred začetkom turističnega paketa odstopijo od pogodbe o paketnem potovanju brez plačila kakršne koli odstopnine. Za več informacij glej [praktične nasvete za pravila EU o paketnih potovanjih v razmerah COVID-19](#).

Če navedeni pogoji niso izpolnjeni (tj. ni neizogibnih ali izjemnih okoliščin v namembnem kraju ali neposredni bližini, ki znatno vplivajo na izvedbo turističnega paketa, ali okoliščin, ki znatno vplivajo na prevoz potnikov v kraj potovanja), imajo potniki še vedno pravico do odstopa od pogodbe o paketnem potovanju pred odhodom, vendar bodo morali plačati odstopnino. Pod določenimi pogoji in proti plačilu stroškov prenosa lahko potniki svojo pogodbo o paketnem potovanju prenesejo na drugega potnika. Priporočamo, da se obrnete na potovalno agencijo ali organizatorja potovanja.

11. Pravočasno sem se zglasil za prijavo na let, vendar mi je letalski prevoznik zavrnil dostop do leta zaradi razlogov, povezanih z zdravjem. Kakšne pravice imam?

Potniki, ki jim je letalski prevoznik proti njihovi volji zavrnil vkrcanje, čeprav so se pravočasno zglasili za prijavo na let, imajo pravico do nadomestila, pravico do izbire med povračilom in spremembo poti ter pravico do oskrbe.

Vendar pa po pravu EU potniki ne uživajo teh pravic, če je vkrcanje zavrnjeno iz utemeljenih razlogov, povezanih z zdravjem, varnostjo ali varnostjo, ali zaradi 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.

[Nedavna sodba Sodišča Evropske unije](#) je potrdila, da bi bilo v nasprotju s ciljem Uredbe (ES) št. 261/2004 o pravicah letalskih potnikov, da se zadevnemu letalskemu prevozniku podeli pooblastilo, da enostransko in dokončno odloči, ali je zavrnitev vkrcanja razumno utemeljena in s tem potnikom odvzame varstvo, do katerega so upravičeno na podlagi navedene uredbe.

Iz te sodbe izhaja, da mora letalski prevoznik z ustrežno 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.

12. Zaradi javnega zdravja mi je bil zavrnen dostop do prometnega vozlišča (letališča, železniške postaje, pristaniškega ali avtobusnega terminala), zato nisem mogel nadaljevati poti. Ali za vozovnico lahko zahtevam povračilo?

Uredbe EU o pravicah potnikov ne obravnavajo primerov, ko potniki ne morejo potovati zaradi zavrnitve dostopa do prometnega vozlišča. Ali se potniku izplača povračilo, bo odvisno od vrste vozovnice (tj. ali omogoča povračilo, ponovno rezervacijo itd.), kot je določeno v pogojih prevoznika.

13. Ne morem navezati stika s prevoznikom, saj so vse telefonske linije zasedene in ne odgovarja na moja e-sporočila. Kaj lahko storim?

Glede na težavne razmere, s katerimi se srečujejo prevozniki, morda potrebujejo več časa za obravnavo vseh potnikov. Nekateri prevozniki zdaj vzpostavljajo nove spletne sisteme za pomoč potnikom.

Kljub temu priporočamo potnikom, da poskusijo stopiti v stik s prevozniki na različne načine (po telefonu, po elektronski pošti ali z uporabo družbenih medijev).

Potniki se lahko po nasvet obrnejo tudi na svoj lokalni evropski potrošniški center ali uporabijo različne mehanizme, kot je pojasnjeno v vprašanju 2 zgoraj.

14. Ker nisem zadovoljen/-na z odgovorom prevoznika, sem vložil/-a pritožbo pri nacionalnem izvršilnem organu. Po nekaj tednih še nisem prejel/-a odgovora. Kaj lahko storim?

Uredbe EU o pravicah potnikov na nacionalni ravni izvršuje nacionalni izvršilni organ, ki je odgovoren za spremljanje in izvrševanje uporabe uredbe s strani prevoznikov.

Nacionalni izvršilni organ vam mora zagotoviti pravno nezavezujoče mnenje o nadaljnjem ukrepanju.

Potniki lahko običajno pričakujejo odgovor nacionalnega izvršilnega organa v treh do šestih mesecih. Zadeva se lahko obravnava različno dolgo glede na njeno kompleksnost in sodelovanje prevoznika. Upoštevajte, da so morda nacionalni izvršilni organi trenutno bolj zaposleni kot običajno.

15. Kupil/-a sem vozovnico prek spletnega posrednika. Mi mora izplačati povračilo ali mi ponuditi dobropis prevoznik ali posrednik?

V skladu z uredbami EU o pravicah potnikov mora svoje obveznosti do potnika izpolniti dejanski prevoznik. V zračnem prevozu je to letalski prevoznik, pri katerem je potnik opravil rezervacijo (tj. s katerim je sklenil pogodbo o prevozu) ali drug prevoznik, ki opravi let v imenu prevoznika, s katerim ima potnik sklenjeno pogodbo.

Uredbe EU o pravicah potnikov ne obravnavajo posrednikov ali drugih subjektov, prek katerih je potnik morda kupil vozovnico. Zato je treba vprašanje, kako lahko potnik uveljavlja svoje pravice pri takem posredniku, rešiti tako, da se upoštevajo pogoji posrednika. Glede na veliko raznolikost teh posrednikov, zastopnikov, platform za rezervacijo, posrednikov vozovnic itd. ni mogoče podati splošnega odgovora.