

Koronaviruksen vuoksi peruutettujen matkojen takaisinmaksu

Poikkeuksellisesta tilanteesta johtuen ovat jotkut valtiot, kuten Portugali, laatineet uusia lakeja, joka säätelevät koronaviruksen johdosta peruutettujen matkojen takaisinmaksua. Useilla mailla on suosituksena samantapainen käytäntö kuin alla olevassa Portugalin uudessa laissa. Kannattaa myös katsoa lentoyhtiöiden omilta sivuilta kunkin firman palautusta koskeva ohje. Tässä linkit Finnairin ja TAP:n sivuille:

Finnair: <https://www.finnair.com/fi-fi/asiakastuki-ja-yhteystiedot/yhteydenottolomakkeet/takaisinmaksu>

TAP: <https://www.flytap.com/en-pt/special-conditions>

Portugalissa voimassa oleva lakiasetus

Portugalin tasavallan ministerineuvosto hyväksyi 17.4.2020 osana uusia COVID-19 -koronavirustilanteeseen liittyviä erikoistoimenpiteitä lakiasetuksen, johon perustuvat seuraavat poikkeukselliset ja tilapäiset toimenpiteet, joiden tarkoituksena on vastata nykyisen pandemian matkailualalle aiheuttamiin ongelmiin: Ne 30.9.2020 asti varatut matkat ja majoittumiset, joiden peruuntuminen johtuu koronaviruspandemiasta, voidaan hyvittää asiakkaille samanarvoisilla lahjakorteilla, jotka ovat voimassa 31.12.2021 asti, minkä jälkeen rahallinen korvaus on mahdollista. Työttömille rahallinen korvaus voidaan suorittaa aiemmin. Rahallinen korvaus 31.12.2021 jälkeen koskee matkoja, joita asiakkaat eivät ole voineet toteuttaa asianomaiseen maahan julistetun hätätilan tai rajojen sulkemisen vuoksi.

Uusi lakiasetus takaa peruutetun matkan palautuksen 14 vrk kuluessa kuluttajalle

Portugalin ministerineuvosto on 3.9. hyväksynyt uuden lakiasetuksen, joka astuessaan voimaan virallisen julkaisun jälkeen (ei ole vielä tiedossa, milloin tapahtuu), kumoaa tällä hetkellä voimassa olevan yllä mainitun asetuksen. Uuden asetuksen mukaan on lentoyhtiöiden ja matkatoimistojen palautettava 14 vrk kuluessa peruuntuneiden lentojen tai matkojen maksut asiakkaalle. Uusi laki ei kuitenkaan sulje pois mahdollisuutta, että kuluttajan hyväksyessä, voi lentoyhtiö/matkatoimisto maksunpalautuksen sijaan tarjota matkan siirtämistä myöhempään ajankohtaan tai antaa maksettua summaa vastaavan lahjakortin (voucher).

Koronaviruksen vuoksi peruutettujen tilaisuuksien takaisinmaksu

Jos 30.9.2020 mennessä ei ole ilmoitettu uutta päivämäärää tilaisuuksiin, joita ei pystytty toteuttamaan 28.2.-30.9.2020 välisenä aikana kokoontumisrajoitusten vuoksi, katsotaan ko. tilaisuudet peruuntuneiksi. Tällöin järjestäjän on palautettava raha lipun ostaneille.

Tilanne muuttuu, jos tilaisuus siirretään myöhempään ajankohtaan. Vaikka lipun ostaneen olisi mahdotonta osallistua tilaisuuteen, ei järjestäjällä ole velvollisuutta suorittaa takaisinmaksua. Jos kuluttaja ei onnistu myymään lippuansa eteenpäin, menettää hän käyttämänsä rahan.

Musiikkifestivaalien lippujen takaisinmaksuun on otettu käyttöön samanlainen järjestelmä kuin matkojen ja majoitusten takaisinmaksussa, jolloin toteuttamatta jääneiden festareiden lipun lunastaneet saavat lahjakortin (voucher), jota voi käyttää myös muissa saman järjestäjän organisoimissa tilaisuuksissa. Voucher on voimassa vuoden 2021 loppuun saakka. Jos lahjakortti jää käyttämättä on kuluttaja oikeutettu rahojen takaisinmaksuun vuoden 2022 alusta alkaen.

Järjestäjän on maksettava takaisin raha silloin kun musiikkifestivaali peruutetaan lopullisesti; tai sitä ei ole siirretty viimeistään 30.9.2020 uuteen ajankohtaan, joka on oltava enintään yhden vuoden sisällä alkuperäisen tilaisuuden päivämäärästä; tai silloin kun festivaalin paikka muuttuu yli 50 km päähän alkuperäisestä.