



2020-05-15 10:00 CEST

Många frågor om konsumenträttigheter vid covid-19

Västerås stads konsumentjuridiska rådgivare tar just nu emot skiftande frågeställningar om konsumenters rättigheter med anledning av coronaviruset.

– Frågor relaterade till resor är en av de vanligaste frågorna som kommer in till konsumentvägledningen just nu. Utrikesdepartementet, UD, avråder för resor till alla länder till och med 15 juni. Om en konsument har en paketresa bokad under den tiden har man rätt att avboka och få alla pengar tillbaka, säger Ottar Kraemer, konsumentjuridisk rådgivare på Västerås stad.

Trots detta får stadens konsumentjuridiska rådgivare signaler ifrån konsumenter som säger sig ha svårt att få igenom sina rättigheter enligt Paketreselagen.

- Vi förstår så klart att situationen är oerhört ansträngd för hela resebranschen men lagstiftningen ser ut som den gör och när det gäller en paketresa har konsumenten ett starkt skydd. Man ska egentligen få tillbaka sina pengar inom 14 dagar, men självklart kan det ta lite längre tid under rådande omständigheter, vilket jag tror att alla har en förståelse för, fortsätter Ottar Kraemer.

En del researrangörer erbjuder konsumenten presentkort i stället för återbetalning vid paketresor, vilket kan vara ett alternativ, men konsumenten har alltid rätt att kräva tillbaka sina pengar.

- Innan man tackar ja till ett presentkort, oavsett om det gäller för en inställd resa eller evenemang, är det viktigt som konsument att tänka på att presentkortet kan bli värdelöst om företaget skulle gå i konkurs,

sammanfattar Ottar Kraemer.

För att undvika missförstånd rekommenderar Ottar Kraemer konsumenter och företag att ha en skriftlig överenskommelse kring eventuella avbokningar och inställda evenemang. Det är en trygghet för båda parter. Man kan också ha en dialog på telefon men det är alltid bra att bekräfta överenskommelser skriftligt på något sätt, till exempel via mejl, avslutar Ottar Kraemer.

Förutom frågor kring paketresor får konsumentjuridisk rådgivning svara på frågor om reguljära flygbiljetter, inställda evenemang och kryssningar eller studentfirande. Om parterna inte kommer överens om vad som gäller kan konsumenten i vissa fall göra en anmälan till Allmänna reklamationsnämnden, ARN.

För mer information

Ottar Kraemer, konsumentjuridisk rådgivare, 021-39 20 00 E-post:

kjr@vasteras.se