

# WAKACYJNE

# LATANIE

## Z życia wzięte...

### Wakacyjna wiza do Wietnamu



Trzech konsumentów z Litwy zakupiło w polskim biurze podróży bilety lotnicze z Polski do Wietnamu i z powrotem. Konsumentów ubiegali się o wizę poprzez stronę internetową Ministerstwa Spraw Zagranicznych. Została wybrana opcja „visa upon arrival” co oznacza, iż odbiór wizen miał odbyć się na lotnisku w Wietnamie. Na lotnisku w Warszawie linie lotnicze odmówiły pasażerom wejścia na pokład, powołując się na brak ważnych dokumentów podróży. Pomimo przedstawienia dowodu potwierdzającego, iż formalności zostały dopełnione, przewoźnik odmówił wykonania usługi przelotu. Konsumentów domagali się zwrotu kosztów biletów lotniczych, kosztów za niewykorzystany lot wewnętrzny w Wietnamie, zakwaterowania w Warszawie oraz kosztów ubezpieczenia podróży. Dzięki interwencji ECK Polska, biuro podróży zaakceptowało skargę konsumentów, oferując im zwrot wszystkich poniesionych kosztów w wysokości 1043,77 euro.

### Wakacje x3

Konsumentka zakupiła przez stronę internetową wycieczkę dla 4 osób na wyspę Rodos w niemieckim biurze podróży. Po dokonaniu płatności otrzymała potwierdzenie rezerwacji. Kilka dni później skontaktowało się z nią biuro podróży z zapytaniem, na którą wycieczkę pragnie pojechać. Okazało się bowiem, iż system odnotował trzy takie same rezerwacje na ten sam wyjazd (te same daty, nazwiska i loty). Konsumentka natychmiast poprosiła o anulowanie dwóch błędnie wykonanych



rezerwacji. Regulamin jednak przewidywał określone kary umowne za rezygnację z umowy, dlatego biuro podróży odmówiło bezpłatnej anulacji. Konsumentka podejrzewała jednak, że zdublowane rezerwacje są wynikiem błędu systemu rezerwacyjnego, dlatego sprawę zgłosiła do Europejskiego Centrum Konsumenckiego. Dzięki interwencji ECK Polska oraz ECK Niemcy, biuro podróży anulowało wezwania do zapłaty oraz zwróciło dotychczas wpłacone środki.



*Współfinansowanie  
przez Unię Europejską*