

Czy możliwe jest odszkodowanie za odwołany koncert?

Artystyczny rok 2020 w Polsce zapowiadał się znakomicie i miał upłynąć pod znakiem koncertów światowych gwiazd, popularnych festiwali muzycznych i wielkich premier filmowych czy teatralnych. Ponadto, planowano, jak co roku, kongresy branżowe i konferencje z udziałem ekspertów. W końcu – układano plany urlopowe i rezerwowano wyjazdy zagraniczne na kilka miesięcy wcześniej. W obliczu pandemii, wszystkie te wydarzenia zostały odwołane lub przełożone na bliżej nieokreślony termin. Co w sytuacji, gdy ponieśliśmy nie tylko koszty emocjonalne związane z długo oczekiwanym wydarzeniem, ale także rzeczywiste, finansowe wydatki? Czy należy się odszkodowanie? Zagadnienia te wyjaśnia radca prawny Katarzyna Robak z MGM Kancelarii Radców Prawnych Mirosławski, Galos, Mozes w Sosnowcu.

Odwołany lub przełożony koncert. I co dalej?

W przypadku wydarzeń masowych, takich jak koncerty, imprezy plenerowe, festiwale muzyczne oraz konferencje, szkolenia i wiele innych, sytuacja kształtuje się następująco.. Na początek musimy pamiętać, że kupując bilet wyrażamy zgodę i akceptujemy obowiązujący regulamin organizatora wydarzenia albo regulamin imprezy masowej. Organizator takich wydarzeń może rozwiązać umowę z klientem, niezależnie od jej postanowień, jeżeli tylko rozwiązanie umowy pozostaje w bezpośrednim związku z negatywnymi skutkami stanu epidemii COVID-19. W takiej sytuacji organizator nie ma wyboru i musi dokonać zwrotu uiszczonej ceny za bilet (lub poniesionej opłaty z tytułu uczestnictwa w wydarzeniu). Organizator może także zaproponować voucher na poczet przyszłego wydarzenia, jednak to do klienta należy prawo wyboru, czy chce z takiej możliwości skorzystać. Jeżeli klient wybierze zwrot pieniędzy, nie ma możliwości przymuszenia go do wyboru vouchera. W wypadku, gdy klient odmówi przyjęcia vouchera, zwrot pieniędzy za zakupiony bilet może nastąpić w terminie 180 dni od dnia skutecznego rozwiązania umowy, za które uważa się wysłanie pisma lub wiadomości mailowej do organizatora. Z uwagi na liczbę potencjalnych roszczeń konsumentów, ustawodawca przewidział taką sytuację w ustawie zwanej potocznie „Tarcza antykryzysowa”, dając możliwość zwrotu środków za bilet ze 180-dniowym opóźnieniem bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia.

Organizatorzy oferują vouchery

Jak wskazuje Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, kwestia terminu zwrotu ceny za bilet stanowi pole do wielu nadużyć ze strony organizatorów. Konsumenty zgłaszają, że organizatorzy nie chcą zwracać pieniędzy za bilety, oferując vouchery na to samo wydarzenie, ale w innym terminie, i argumentując, że doszło do przełożenia – a nie odwołania – wydarzenia.

Za UOKiK należy podkreślić, że nie ma znaczenia, jakie słowo zostanie użyte w komunikacji z klientem; istotne jest to, że impreza kulturalna nie odbyła się w terminie, w którym miała się odbyć. Jeśli wydarzenie nie odbyło się w terminie, w którym było planowane, to znaczy, że zostało odwołane – wskazuje radca prawny Katarzyna Robak z MGM Kancelarii Radców Prawnych Mirosławski Galos Mozes i dodaje: - W przypadku odwołania imprezy kulturalnej z powodów epidemicznych mamy do czynienia z sytuacją określoną w obowiązujących przepisach jako tzw. niezawiniona niemożliwość spełnienia świadczenia, skutkująca obowiązkiem zwrotu świadczenia wzajemnego w postaci zapłaty ceny – z tym zastrzeżeniem, że na mocy przepisów antykryzysowych obowiązek ten może być odroczone w czasie o 180 dni.

Zarezerwowałem hotel w terminie planowanego koncertu, a koncert został odwołany. Czy mogę domagać się od hotelu zwrotu ceny za nocleg?

W aktualnej, uwarunkowanej stanem epidemii, sytuacji prawnej, świadczenie usług hotelowych jest dozwolone z zachowaniem reżimu sanitarnego. Jeżeli wyjazd do określonego miejsca był powiązany bezpośrednio z konkretnym wydarzeniem (np. koncertem lub konferencją), które to wydarzenie zostało odwołane, należy w pierwszej kolejności skontaktować się z hotelem lub platformą, za pośrednictwem której, dokonano rezerwacji pobytu. Wielu przedsiębiorców z branży hotelarskiej wprowadziło procedury umożliwiające odwołanie rezerwacji z powodu sytuacji związanej z koronawirusem za częściowym zwrotem kosztów lub przełożenie rezerwacji na inny termin. Część portali, np. booking.com zachęca, by rezerwacja obejmowała opcję z bezpłatnym odwołaniem. Obecnie, dla obu stron zawartej umowy o świadczenie usługi hotelowej najważniejsze jest, by odpowiednio zabezpieczyć swoje interesy prawne już na etapie zawarcia umowy.

Jeżeli przy zawarciu umowy z hotelem (lub pośrednikiem) nie uregulowano kwestii dotyczących rezygnacji z pobytu z powodu szeroko rozumianej sytuacji epidemicznej j związanej z koronawirusem – np. poprzez wykupienie opcji z możliwością rezygnacji, zwrot pieniędzy za pobyt będzie zależny wyłącznie od dobrej woli przedsiębiorcy. Wynika to z tego, że zobowiązanie hotelu (tj. świadczenie usługi hotelowej) jest w aktualnych warunkach możliwe do realizacji, a zatem nie ma ustawowych podstaw do odstąpienia od umowy przez klienta.

Organizator odwołanej imprezy turystycznej ma obowiązek zwrócić pieniądze

Pandemię koronawirusa i jej skutki można kwalifikować jako nieuniknioną i nadzwyczajną okoliczność, której wystąpienie uniemożliwia organizatorowi turystyki realizację umowy o udział w imprezie turystycznej, czyli popularnych wczasów. W takiej sytuacji organizator może rozwiązać umowę o udział w imprezie turystycznej i dokonać pełnego zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia. Podobnie jak w przypadku koncertów lub konferencji - ustawodawca uwzględnił w Tarczy antykryzysowej możliwość zwrotu wpłaconych środków ze 180-dniowym opóźnieniem. Touroperator może także zaproponować voucher na poczet przyszłej imprezy turystycznej, jednak ostateczna decyzja należy zawsze do klienta.

MGM Kancelaria Radców Prawnych Mirosławski Galos Mozes sp. j. z siedzibą w Sosnowcu nieprzerwanie od 2007 roku prowadzi działalność, specjalizując się w świadczeniu kompleksowej obsługi prawnej dla przedsiębiorców i klientów korporacyjnych prowadzących działalność gospodarczą we wszelkich przewidzianych prawem formach (spółek kapitałowych i osobowych, indywidualnej działalności gospodarczej czy spółdzielni). Kancelaria świadczy również pomoc prawną dla podmiotów nieprowadzących działalności gospodarczej oraz klientów indywidualnych.

Kancelaria MGM Mirosławski Galos Mozes została rekomendowana przez kapitułę ekspercką dziennika „Rzeczpospolita” w zakresie prawa pracy i ubezpieczeń w ogólnopolskim Rankingu Kancelarii Prawniczych 2019. W 2020 r. uplasowała się na 8. miejscu w woj. śląskim i 134. miejscu w kraju według liczby zatrudnionych adwokatów i radców prawnych w klasyfikacji Rzeczpospolitej. Ponadto, jako jedna z 15 w kraju, otrzymała także specjalne wyróżnienie w kategorii „Wsparcie pro bono służby zdrowia podczas epidemii”.

Kancelaria Radców Prawnych Mirosławski Galos Mozes Sp.j.

tel. +48 32 296 41 60

kancelaria@kancelariamgm.pl

<http://www.kancelariamgm.pl/>