



**BADAN PERLINDUNGAN KONSUMEN NASIONAL
REPUBLIK INDONESIA**

Ged. I Kementerian Perdagangan RI Lt. 8, Jl. M.I. Ridwan Rais No. 5 Jakarta Pusat 10110
Telepon: 021-34833819 Fax: 021-3458867

**PANDUAN INFORMASI KONSUMEN DARURAT WABAH COVID-19
(ASURANSI PERJALANAN)**

A. PENDAHULUAN

Panduan ini berisi informasi terkini tentang hak konsumen yang terdampak oleh wabah COVID-19. Sementara ini panduan ditujukan pada kejadian-kejadian yang diperkirakan banyak dialami oleh konsumen, Panduan ini akan diperbaharui secara berkala berdasarkan informasi baru dan atau pengaduan konsumen yang diterima oleh BPKN.

BPKN memahami akan banyak Pelaku Usaha yang kesulitan dalam menangani pembatalan. Dengan demikian BPKN mengharapkan agar konsumen tetap bersabar dan disarankan untuk mengontak perusahaan terkait. Kontak sebaiknya dilakukan melalui *e-mail* atau *website*, penggunaan telepon tidak disarankan karena COVID-19 merupakan isu yang kompleks sehingga pelaku usaha diperkirakan akan membutuhkan lebih banyak waktu untuk memberi respon.

BPKN akan tetap mewaspadai kegiatan usaha yang dapat merugikan konsumen pada saat krisis.

B. ASURANSI PERJALANAN

- 1) **“Saya memiliki asuransi perjalanan, tapi mereka berkata mereka tidak menjamin pembatalan karena virus COVID-19”. Apa yang dapat saya lakukan?**
 - a. Pertama konsumen harus menghubungi pihak perusahaan asuransi untuk memeriksa apakah terlindungi dari pembatalan perjalanan, menurut polis asuransi tersebut.
 - b. Jika konsumen tidak setuju dengan keputusan asuransi, maka konsumen harus mendiskusikan keluhan kepada mereka dan menjelaskan harusnya keputusan apa yang akan dikeluarkan. Bagian perselisihan internal (*internal dispute resolution*) akan memberikan beberapa hari untuk merepon perselisihan.
 - c. Jika perselisihan tetap tidak dapat diselesaikan maka konsumen dapat melakukan upaya hukum yang tersedia.