

Mit kell tudni az utazási szerződésekről

- gyakori kérdések és válaszok -

1. A fogyasztó egyiptomi társasutazást foglalt le. Amikor kézhez kapta a számlát, szembesült vele, hogy a teljes összeg jóval meghaladja a neki első alkalommal mondott árat. Abban ugyanis sem a repülőtéri illetékek, sem egyéb díjak nem voltak benne. Az utazási iroda szerint az utasnak gondolnia kellett volna, hogy nem kerülhet ilyen alacsony összegbe egy afrikai út.

Válasz:

Az utazási iroda nem járt el a jogszabályoknak megfelelően. Az utazási szerződésről szóló 281/2008. (XI.28.) kormányrendelet (a továbbiakban **kormányrendelet**) 3. (1) bekezdése szerint „az utazási szerződést - annak valamennyi kikötésével együtt - írásban kell megkötni, és papíron vagy - ha a szerződést elektronikus dokumentumba foglalták - más tartós adathordozón az utas rendelkezésére kell bocsátani.”

Az utazási szerződésnek tartalmaznia kell többek között:

4.§ (1) i) „a szolgáltatás díjában nem benne foglalt, külön felszámításra kerülő adó, illeték és egyéb kötelező terhek (így különösen az üdülöhelyi díj, horgonyzási díj, repülőtéri illeték) forintban meghatározott összegét.”

2. A panaszos kifogásolta, hogy az utazási iroda a teljes díj 30%-át kérte tőle előleg címén. Kérdése arra irányult, joggal tette-e ezt?

Válasz:

Igen, ugyanis a kormányrendelet 5. § (1) bekezdése alapján „az utazási szerződés megkötésekor **előleg** címén a szolgáltatás díja (részvételi díj) legfeljebb negyven százalékanak befizetése követelhető. Ettől a rendelkezéstől el lehet térni, ha a külföldi közreműködővel kötött szerződés ennél szigorúbb kötelezettséget ró az utazásszervezőre.”

Mindemellett fontos tudni, hogy az utazási szerződés alapján fizetendő **teljes díj**, valamint a kormányrendeletben meghatározottak szerinti adó, illeték és egyéb kötelező terhek teljes összegének megfizetését az utazásszervező **legkorábban az utazás megkezdése előtt harminc nappal igényelhető**, kivéve, ha a külföldi közreműködővel kötött szerződés alapján ennél korábbi teljesítésre van szükség.

3. A fogyasztóval elutazása előtt egy héttel közölte az utazási iroda, hogy a gazdasági világválság és a forint árfolyamának romlása illetve mindezek mellett az idegenforgalmi adó megemelkedése miatt 20 ezer forinttal megemeli a részvételi díjat. Álláspontja szerint erre az utazási irodának nincs joga, különösen ennyire közel az indulás időpontjához képest. Az utazási iroda álláspontja az, hogy ez nem áremelés a részükről, mivel ezek költségek tőlük függetlenek, nincs hozzá semmi közük, sem érdekük.

Válasz:

Az utasnak igaza van a kormányrendelet vonatkozó rendelkezéseinek figyelembevételével. Ugyanis amennyiben a szerződés rendelkezik erről a lehetőségről, **a díj emelhető**, de csak a jogszabályban **meghatározott esetekben**, és akkor is csak időbeli **korlátozással**: a díj emelésére kizárólag:

- a) a szállítási költségek (ideértve az üzemanyagköltségeket),
- b) az utazási szerződésben vállalt részszolgáltatásokkal kapcsolatos adó, illeték és egyéb kötelező terhek (így különösen üdülőhelyi díj, horgonyzási díj, repülőtéri illeték), vagy
- c) deviza - az utazásszervező közreműködőjével kötött szerződésben meghatározott mutató szerinti – forintárfolyamának változása miatt kerülhet sor.

Ezen feltételek fennállása esetén **sem emelhető** azonban a teljes díj az utazás megkezdését megelőző **húsz napon belül**. (kormányrendelet 6.§)

4. Több fogyasztó is kérdezte, mi a helyzet akkor, ha valamilyen okból nem kíván mégsem részt venni az adott utazáson, illetve mi akkor, ha az utazási iroda módosítani kívánja a szerződés valamely lényegi elemét.

Válasz:

Fontos tudni, hogy az utas az utazási szerződéstől írásban tett nyilatkozattal **bármikor elállhat**. Amennyiben az utazásszervező az utazási szerződés lényeges feltételét az indulás előtt rajta kívül álló okból kívánja **jelentősen módosítani**, így különösen, ha a díjemelést mértéke a nyolc százalékot meghaladja, köteles erről az utast haladéktalanul tájékoztatni. Ez esetben az utas szintén elállhat a szerződéstől, vagy ha elfogadja a változtatásokat a szolgáltatás díja e változásokhoz kapcsolódó megváltoztatásával együtt, a felek módosítják a szerződést. (kormányrendelet 8.§ (1-4))

Az elállás jogának gyakorlásával azonban nem árt vigyáznunk! Az utazási szerződésben ugyanis az utas elállása esetére **bánatpénz** is kiköthető. Igaz, ha az utazási iroda módosítja lényegesen az utazási szerződés lényeges feltételét, akkor bánatpénz nem követelhető. Egyéb esetekben pedig az utas elállásának esetére kikötött bánatpénz mértéke a szolgáltatás díja összegét nem haladhatja meg. (kormányrendelet 8. § (8))

5. Az utazásszervező el kíván állni az utazási szerződéstől – megteheti ezt? – kérdezte több panaszosunk is.

Válasz:

Igen, de megint csak korlátokkal. Az utazásszervező legkésőbb az utazás megkezdése előtt húsz nappal írásban tett nyilatkozattal **elállhat** az utazási szerződéstől. Ebben az esetben az utas az eredetivel azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatásra tarthat igényt, ha ennek nyújtására az utazásszervezőnek lehetősége van.

Ha a helyettesítő szolgáltatás nyújtására nem képes, vagy az utas a felkínált helyettesítő szolgáltatást nem fogadja el, az utazásszervező a teljes befizetett díj azonnali visszafizetésére, és az után az utazási szerződés megkötésétől számított időre az érintett naptári félévet megelőző utolsó napon érvényes jegybanki alapkamattal megegyező mértékű kamat megfizetésére köteles. Ha a helyettesítő szolgáltatás az eredetinel alacsonyabb értékű, az utazásszervező köteles a díjkülönbözetet az utasnak megtéríteni. (kormányrendelet 9.§)

Mindezen túlmenően köteles az utasnak az elállás következtében felmerült kárát (ideértve a nem vagyoni kárt is) megtéríteni, kivéve elháríthatatlan külső ok (vis maior) esetén, vagy ha a jelentkezők száma a meghirdetett legalacsonyabb résztvevőszámot nem éri el, és az utazásszervező elállásáról az utast írásban, az utazási szerződésben megjelölt időtartamon belül tájékoztatták.

6. A leggyakoribb fogyasztói panasz, hogy az utazási iroda által szervezett úton az utasok mást kaptak, mint amit az irodában, és kiváltképp a szerződésben ígértek nekik. Milyen lehetőségek, egyszersmint teendők vannak ilyenkor, és hová fordulhatnak segítségért, kérdik.

Válasz:

A kormányrendelet 10. § (1) bekezdése szerint „*az utazási szerződésben vállalt szolgáltatás teljesítéséért az utazásszervező felel. Ha az utazásszervező a vállalt szolgáltatást nem az utazási szerződésnek megfelelően teljesíti, köteles a szolgáltatás díját (a részvételi díjat) arányosan leszállítani.*”

Amennyiben bármilyen probléma merül fel az utazás során, a kifogást haladéktalanul az **utaskísérővel** vagy annak hiányában **a helyszíni szolgáltatóval kell közölni**. Az utaskísérő köteles gondoskodni a kifogásnak a helyszíni szolgáltatónak történő bejelentéséről. Az utaskísérő az utas bejelentését, illetve annak a helyszíni szolgáltatóval való közlésének tényét köteles **jegyzőkönyvbe foglalni**, és ennek egyik példányát az utasnak átadni. Az utaskísérő köteles az utazásszervezőt haladéktalanul tájékoztatni, továbbá a szükséges intézkedéseket haladéktalanul megtenni. Utaskísérő hiányában - ha a helyi szolgáltató a panaszt nem orvosolta - az utas az utazásszervezőt, illetve azt az utazásközvetítőt köteles tájékoztatni, akinél az utazási szerződést megkötötte.

Ha bármilyen igénnyel kíván az utas fellépni az utazást követően, köteles azt az utazási irodánál bejelenteni. Igényét – amennyiben nem vezet eredményre bejelentése – érvényesítheti az egyes békéltető testületeknél, illetve bíróságon.

7. Panaszosaink Olaszországba szervezett külön buszos utazáson vettek részt. A társasutazáson résztvevők jelezték már a helyszínen, hogy az elhelyezés lelakott szobákban volt, ahol folyt a WC öblítő víz, a szobaszéf zárhatatlan volt, nem volt szék a szobákban, valamint valahol még a WC-ülőke is hiányzott az elvileg 3 csillagos színvonalú szállodai szobákban. Mindezekről a résztvevők fényképeket is készítettek az elmondottak igazolására. Sajnos az még inkább nehezítette a helyzetet, hogy nemhogy utaskísérőjük, de még tolmácsuk sem volt, így panaszukat a helyi szolgáltatóval nem tudták megértetni igazán.

Válasz:

A panaszosok kifogása mindkét tekintetben jogos és az utazásszervező mindkét panasz tekintetében mulasztást követett el. A fent nevezett kormányrendelet 10.§ (5) bekezdése értelmében, ha az azonos időpontban, azonos útvonalon, azonos szolgáltatást igénybe vevő utasok létszáma eléri a tizenöt főt, az utazásszervező köteles gondoskodni arról, hogy a csoportot a külföldön a célország nyelvét vagy a célországban általánosan használt világnyelvet beszélő, idegenvezetésre jogosult személy kísérje. Ha az utasnak nem biztosítottak ezen feltételek esetére utaskísérőt, úgy ebben az esetben hibás teljesítés történik

és az utasok árleszállítást követelhetnek. nincs ilyen személy Ugyanis a szolgáltatás hibás teljesítése esetén az utas kifogását az utaskísérővel tudja közölni, aki köteles gondoskodni a kifogásnak a helyszíni szolgáltatónál történő bejelentéséről. Az utaskísérő az utas bejelentését, illetve annak a helyszíni szolgáltatóval való közlésének tényét köteles jegyzőkönyvbe foglalni, és ennek egyik példányát az utasnak átadni. Az utaskísérő köteles továbbá az utazásszervezőt haladéktalanul tájékoztatni, tovább a szükséges intézkedéseket haladéktalanul megtenni.

Abban az esetben ha nincs utaskísérő, mert például a létszám kevesebb 15 főnél, és ha a helyi szolgáltató a panaszt nem orvosolta, az utas az utazásszervezőt, illetve azt az utazásközvetítőt köteles tájékoztatni, akinél az utazási szerződést megkötötte.

8. Kivel szemben tudunk fellépni, ha az utazás során nem azt a minőségű, színvonalú szolgáltatást kaptuk, mint amire befizettünk?

Hasznos tanács utazóknak és utazni vágyóknak, hogy még az utazási szerződésük aláírása előtt tisztázzák, hogy az utazási iroda, akivel szerződést kívánunk kötni, utazás közvetítő vagy utazás szervező. A kormányrendelet 11.§ értelmében az utazási szerződés nem-teljesítéséből vagy hibás teljesítéséből eredő károkért az utazásszervező felel. Tehát ha utazásközvetítőt veszünk igénybe a szerződés megkötésekor, akkor a hibás teljesítésért (pl.: nem megfelelő szállodai szobák) a szerződésben meghatározott utazásszervező felel, tehát tőle követelhetjük az árleszállítást és a kártérítést, azonban a szerződés teljesítésével kapcsolatos szavatossági, kártérítési igényét az utazásközvetítőnél is bejelentheti az utas.

9. A panaszos egyiptomi utazáson vett részt, azonban a nyaralás során fegyveres konfliktus alakult ki a területen. A panaszos hazaérkezve a kifizetett részvételi díjat szeretne volna visszakapni, ugyanis ő nem egy kalandtúrára fizetett be.

Válasz:

A rendelet értelmében az utazásszervező nem felel a károkért, ha a hibás teljesítés sem az ő, sem az általa igénybe vett közreműködő magatartására nem vezethető vissza. A rendelet három kivételt külön is nevesít példálózó jelleggel az utazásszervező mentesüléseként, nevezetesen ha a hiányosságok az utas magatartására vezethető vissza, ha hiba harmadik olyan személy magatartására vezethető vissza, aki az utazási szerződésben vállalt szolgáltatás teljesítésével nincs kapcsolatban, és az utazásszervező a hibát ésszerű elvárhatóság mellett sem láthatta előre, illetve azt nem volt képes elhárítani, vagy pedig vis maior esetén.

És, hogy mennyit is követelhetünk?

Az utazásszervezőnek a nem-teljesítésből vagy hibás teljesítésből eredő károkért való felelőssége a szolgáltatás díja (a részvételi díj) összegének kétszeresét meghaladó része tekintetében az utazási szerződésben korlátozható.

10. Mely esetbe fordulhatunk panaszunkkal a hatósághoz?

Válasz:

Az utazási szerződést - annak valamennyi kikötésével együtt - írásban kell megkötni, és papíron vagy – ha a szerződést elektronikus dokumentumba foglalták – más tartós adathordozón az utas rendelkezésére kell bocsátani. Ennek elmaradása esetén fordulhatunk a Nemzeti Fogyasztóvédelemi Hatósághoz.

Az utazási szerződés alapján fizetendő díj megemlése esetén a díjemelést indokát az utassal a díjemelést közlésével egyidejűleg közölni kell. A rendelet ezen rendelkezésének megsértése esetén szintén a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság jár el.

11. Mallorcára utaztak panaszosaink, a fapados légi járatukat azonban törölték, és semmiféle kártalanítást nem hajlandó a társaság részükre adni, mondván, elháríthatatlan műszaki ok merült fel, így nem felelősek a törlésért. Igaza van-e a társaságnak?

Válasz:

Nem! A visszautasított beszállás és légi járatok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról szóló **261/2004/EK** rendelet az, amely meghatározza, milyen formájú és mértékű kártalanításra, segítségre tarthat igényt az utas a fent említett problémák esetén. Az EK rendelet alapján a légi társaság mentesül kötelezettsége alól, ha olyan rendkívüli körülmények miatt történt a törlés, amelyet minden ésszerű intézkedés ellenére sem lehetett volna elkerülni.

A műszaki ok azonban nem tartozik a rendkívüli körülmények kategóriájába. Az Európai Közösségek Bíróságának jogértelmezése szerint ugyanis „*a légi járművek karbantartásakor felfedezett vagy az ilyen karbantartás hiányosságából eredő műszaki hibák mint olyanok nem jelentenek rendkívüli körülményeket*”. Magyarán, a műszaki hiba megoldása a légifuvarozó rendes tevékenységi körébe tartozik, azaz nem háríthatja el a kártalanítást arra hivatkozva, hogy rendkívüli körülmény állt fenn. Más a helyzet akkor, ha a műszaki hibát valamely rendkívüli körülmény okozta – így például terrorcselekmény –, ilyenkor élhet csak az erre való hivatkozás lehetőségével a társaság.

12. Több panaszos fordult hozzánk járat törlés, vagy késés miatt, és érdeklődött jogairól, lehetőségeiről.

Válasz:

A fenti EK rendelet alapján, ha járatunkat törlik, vagy beszállásunkat visszautasítják, **kártalanításra és a jegy árának visszatérítésére, vagy más járatra való átfoglalásra** van jogunk. A légitársaságnak mindezeket felül gondoskodnia kell **ellátásunkról**: díjmentesen biztosítania kell két telefonhívást, telex vagy faxüzenetet, e-mail küldés lehetőségét, étkezést, frissítőket, valamint szállást, ha egy vagy több éjszakát kell ott tartózkodnia az utasnak, és ennek megfelelően a szállítást a reptér és a szállás között.

Kártalanítás címén – a repülőút távolságától függően – **250-től 600 euróig terjedő kártérítést** kaphatunk, míg ha legalább öt órát késik a gépünk, és ezért nem kívánunk elutazni, kérhetjük a **jegy árának visszatérítését**.

