

# Az utazási szerződés Magyarországon és Európában

ZOVÁNYI NIKOLETT

*I. évfolyamos nappali tagozatos PhD. hallgató  
Debreceni Egyetem Állam- és Jogtudományi Kar  
Polgári Jogi Tanszék*

Az Európai Közösségek Tanácsa a Bizottság javaslatára és az Európai Parlamenttel együttműködve 1990. június 13-án meghozta a szervezett utazási formákra vonatkozó irányelvét annak érdekében, hogy ezáltal biztosítsa a szervezett utazási formákhoz kapcsolódó szolgáltatásnyújtás szabadságát, egyenlő versenyfeltételeket teremtsen a tagállamokban, hozzájárulva ezzel a közös piac fejlődéséhez és a fogyasztók minél teljesebb védelméhez.

Az Irányelv első cikkében meghatározza megalkotásának fő célját, az Európai Unió tagállamainak területén értékesített vagy értékesítésre kínált utazási formák szabályanyagának tagállami összehangolását, a jogközelítést, függetlenül az egyes tagállamok szabályozási szintjétől.<sup>1</sup> Az Irányelv minimumharmonizációs kötelezettséget ír elő.<sup>2</sup> A tagállamok szigorúbb szabályokat elfogadhatnak az irányelv implementálása során, illetve a meglévő és szigorúbb szabályokat fenntarthatják, azonban a védelem szintjét az Irányelv védelmi szintjéhez képest nem csökkenthetik a fogyasztók hátrányára.

A második cikkben a terület alapfogalmaihoz kapcsolódó értelmező rendelkezéseket határoz meg az Irányelv. Kifejtésre kerül a szervezett utazási forma, a szervező, a közvetítő, valamint a fogyasztó és az utazási szerződés definíciója.

Szervezett utazási forma az egyes meghatározott tényezők – így az utazás, a szálláshoz vagy az utazáshoz, szálláshoz közvetlenül nem kapcsolódó egyéb idegenforgalmi szolgáltatások, amelyek a szervezett utazási forma jelentős részét kiteszik – közül legalább két tényező előre rögzített kombinációja, amennyiben azokat egy összesített áron értékesítették vagy kínálták értékesítésre, azonban csak abban az esetben, ha a szolgáltatás a 24 órás időintervallumot meghaladja vagy éjszakai szállást is magában foglal. Az Irányelv rendelkezik arról, hogy az egyes szolgáltatások külön történő számlázása nem jelenthet vagy eredményezhet mentesülést a szervezők vagy közvetítők oldalán az Irányelvben foglalt rendelkezések alól.

A magyar szabályozás az Irányelv meghatározásának elemeit átveszi, szervezett utazási forma helyett azonban utazási csomag elnevezés alatt találjuk azt meg az utazási szerződésekről szóló 281/2008. (XI. 28.) Kormányrendeletben (továbbiakban: Rendelet). A Rendelet az Irányelvben meghatározott 3 tényezőt tovább bontja, melynek következtében a következő lehetőségek közül kell legalább két elemet tartalmazni az utazásszervező vagy közvetítő által összeállított csomagnak:

<sup>1</sup> Értem itt az irányelv rendelkezései alapján azt, hogy egyes tagállamok törvényben, mások rendeleti szintű jogforrásban, míg néhány tagállam közigazgatási rendelkezéseiben szabályozza az adott témakört.

<sup>2</sup> A Tanács 90/314/EGK irányelve 8. cikk.

- személyszállítás,
- szállás,
- egyéb turisztikai szolgáltatások, különösen étkezés, idegenvezetés, szórakoztató- és kulturális program.

A Rendeletet megelőzően a 214/1996. (XII. 23.) Kormányrendelet rendelkezett az utazási és utazást közvetítő szerződésekről. Ez a jogszabály már az Irányelvnek való megfelelés jegyében született meg, azonban még nem teljesen vette át annak minden lényegesebb rendelkezését. Beépítette a szervezett utazás Irányelvben megtalálható fogalmát a szabályanyagába, elsődleges definícióként azonban megtartotta a Polgári Törvénykönyvből és az utazási szerződésekről Magyarországon először külön jogszabályban rendelkező 11/1978. (III. 1.) MT rendelet definícióját.<sup>3</sup> Újítást jelent azonban az, hogy az Irányelv hatására az utazási szerződés fogalmában az utazási iroda helyett utazásszervező- és közvetítő tevékenységet végző utazási vállalkozóról beszél.

Az Irányelv következő definíciója a szervező és közvetítő fogalmakat határozza meg. A szervező olyan személy, aki nem alkalmoszerűen (hanem rendszeresen) szervezett utazási formákat szervez, és azokat közvetlenül vagy közvetítő útján eladásra, értékesítésre kínálja. A közvetítő következőképpen olyan személy, aki az utazásszervező által megszerzett utazási formát értékesíti vagy eladásra kínálja. Ezek a fogalmak nem az utazási szerződésről szóló kormányrendeletben kerültek meghatározásra. 2009. október 1-jéig utazásszervező és közvetítő tevékenységről szóló 213/1996. (XII. 23.) Kormányrendelet<sup>4</sup> tartalmazta, hogy ki minősül utazásszervezőnek és -közvetítőnek. A 213/1996. (III. 23.) Kormányrendelet értelmében szervező az a személy, aki saját szervezésű vagy egyedi megrendelés szerint összeállított utazást belföldről belföldre, belföldről külföldre, illetőleg külföldről belföldre közvetlenül vagy közvetítő útján értékesít, valamint aki külföldi utazásszervező Magyarországra történő utazásait belföldön szervezi, illetőleg külföldi utazásszervező vagy egyéni utas részére Magyarországra történő utazásokat értékesít, külföldről külföldre történő utazást szervez, továbbá, aki külföldi szálláshelyet belföldön értékesít.<sup>5</sup> Közvetítőnek az minősült, aki belföldi utazásszervező megbízottjaként vagy külföldi utazásszervező bizományosaként köt utazási szerződéseket. Jelenleg ezt a két fogalmat a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény 2. § 25–26. pontjában találjuk meg.<sup>6</sup>

<sup>3</sup> 11/1978. (III. 1.) MT rendelet 2. § (1) bekezdés: Utazást szervező szerződés alapján az utazási iroda köteles a szerződésben meghatározott utazásból, az út egyes állomásain való tartózkodásból és az ezzel összefüggő részszolgáltatásokból (szállás, étkezés, idegenvezetés, szórakozás, kulturális program stb.) álló szolgáltatást teljesíteni, az utas pedig köteles a díjat megfizetni.

<sup>4</sup> A 213/1996. (XII. 23.) Kormányrendelet (továbbiakba Utevr.) a ma napig hatályban van, kisebb módosításokkal.

<sup>5</sup> 213/1996. (III. 23.) Kormányrendelet 2. § (2) bek. a) pont.

<sup>6</sup> Ez alapján utazásszervezői tevékenységnek minősül üzletszerű gazdasági tevékenység keretében személyszállítási, szállás- és egyéb turisztikai szolgáltatások (így különösen étkezés, idegenvezetés, szórakoztató, illetve kulturális program) közül legalább kettőnek az együttesét tartalmazó szolgáltatás (a továbbiakban: utazási szolgáltatás) összeállítása és nyújtása, míg utazás-közvetítői tevékenység üzletszerű gazdasági tevékenység keretében utazási szolgáltatás nyújtására az utazásszervező megbízása alapján, annak nevében szerződések kötése.

Az Irányelv külön meghatározza a fogyasztó fogalmát, míg az utazási szerződésekről szóló kormányrendelet<sup>7</sup> utasról beszél, és nem fejt ki annak fogalmát. A fogyasztó fogalom tágabb jelentéssel bír, így szélesebb körnek biztosít védelmet. Az Irányelv a fogyasztók maximális védelmére törekszik. A fogyasztó jelenti egyrészt a megbízó felet, aki igénybe veszi vagy a megállapodás alapján igénybe fogja venni a szervezett utazási formát; másrészt a kedvezményezettet, akinek nevében a megbízó fél köt utazási szerződést az utazási forma megvásárlásáról, utolsósorban jelenti az engedményest, akire a megbízó fél vagy valamely kedvezményezett utóbb átruházza az utazási formát, az elutazáshoz való jogot.

Az Irányelv rendelkezésihez képest többletelem a magyar szabályozásban, hogy a Rendelet az értelmező rendelkezései között meghatározza azt, mit ért tartós adathordozó eszközön. Ez a fogalom az Irányelvben nem kerül bővebb kifejtésre. A Rendelet fogalomhasználatában a tartós adathordozó olyan eszköz, amely az utas számára átadott adatok hosszú ideig való tartós tárolását, valamint változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését teszi lehetővé.

Az Irányelv 3. cikkében bizonyos fogyasztóvédelmi garanciákról rendelkezik. A fogyasztóhoz eljuttatott az utazási formára, az arra és a szerződéskötés egyéb feltételeire vonatkozó leírás tartalma nem lehet megtévesztő. Amennyiben az utazásszervező vagy közvetítő tájékoztató füzetet ad ki, annak olvashatóan, érthetően és pontosan kell tartalmaznia:

- a szervezett utazás árát,
- az úti célt, valamint az utazási eszközt, annak jellemzőit, kategóriáját,
- a szállás típusát, elhelyezkedését, kategóriáját illetve komfortfokozatát, főbb jellemzőit, a fogadó állam szabályai szerinti engedélyét<sup>8</sup> és idegenforgalmi besorolását,
- az étkezések rendjét,
- az útitervet,
- a vonatkozó vízum- és útlevel-előírásokat,
- az utazással és ott-tartózkodással kapcsolatos egészségügyi előírásokat,
- a megfizetendő teljes díjat, valamint a fizetés részleteit (előleg, következő részlet, teljes összeg befizetésnek időpontja),
- tájékoztatót arról, hogy milyen minimális létszám szükséges a szervezett utazás indításához.

A fenti adatokról információt tartalmazó részei a tájékoztató füzetnek – két esettől eltekintve – kötelezőek az utazásszervezőre és az utazásközvetítőre. Amennyiben a fogyasztót a szerződés megkötése előtt világosan és egyértelműen tájékoztatták az egyes részletekben bekövetkező változásokról és a tájékoztató füzet kifejezetten tartalmazza ezt a felhívást, illetve a változás csak később, a felek megállapodása alapján következik be. Az Irányelv melléklete külön felsorolja az utazási szerződésbe foglalandó elemeket. Kötelező tartalmi eleme a szerződésnek a tájékoztató füzetben már felsorolt elemeken kívül:

<sup>7</sup> Valamint a már hatályon kívül helyezett utazási szerződésekről rendelkező 11/1978. (III. 1.) MT rendelet és a 214/1996. (XII. 23.) Kormányrendelet is az utas fogalmat használta.

<sup>8</sup> A Rendelet a 4. § (1) bek. b) pontjában rögzíti ezt a követelményt, az utazásszervező illetve utazásközvetítő Utevr. szerint nyilvántartásba vételi számát kell a szerződésnek tartalmaznia.

- a látogatások, kirándulások, vagy egyéb szolgáltatások, amelyeket a szervezett utazási formára vonatkozó megegyezésen alapuló ár magában foglal,
- a szervező, közvetítő illetve szükség esetén a biztosító neve és címe,
- az utazás ára, jelezve az ármódosítási lehetőségeket, továbbá az egyes szolgáltatásokért felszámítandó illetékeket, adókat, díjakat (reptéri, behajózási, kihajózási illeték, idegenforgalmi adók), amennyiben azokat a szervezett utazási forma ára nem tartalmazza,
- az út lefoglalása során a fogyasztó által közölt külön kérések, amelyeket a szervező vagy közvetítő el is fogadott,
- valamint az az időszak, amely alatt a fogyasztó panaszt tehet a szerződés nem teljesítése vagy nem megfelelő, nem szerződésszerű teljesítése miatt.

Ezek a garanciák a Rendeletben is kivétel nélkül megtalálhatóak az Irányelv rendelkezéseihez hasonlóan vagy a tájékoztató füzet vagy a megkötött utazási szerződés kötelező tartalmi elemei között szabályozva.<sup>9</sup> Az utazási szerződések szabályanyagáról Magyarországon korábban rendelkező 214/1996. (XII. 23.) Kormányrendelet a tájékoztató füzet kötelező tartalmi kellékévé tette azt, hogy az utazás célországában jellemző éghajlatról, életmódról, étkezési és közlekedési szokásokról, továbbá az utazás szempontjából jelentős, azonban a hazaitól eltérő szabályokról és szokásokról külön is tájékoztassa az utast. Véleményem szerint – annak ellenére, hogy ezt a legtöbb utazási iroda a honlapján egy külön rovatban a mai napig megteszi – ismét szabályozni kellene a Rendeletben, illetve akár az Irányelvben is, hogy kötelező legyen az említett adatokról tájékoztatni a fogyasztót. Ez a szabály az elvárható magatartás és tájékoztatás követelményeiből is következik. Az elvárható magatartás és a tájékoztatás, mint polgári jogi alapelvek szerepe a bírói gyakorlatban kiemelkedő, a vonatkozó jogszabályi előírások mellett vagy azok hiányában segítségül hívhatók az adott eset eldöntésénél. Az alapelvek tartalma a bírói gyakorlatban az utazási szerződések témakörére vetítve az, hogy az utazásszervezőkkel és utazásközvetítőikkel kapcsolatban érvényesül az az elvárás, hogy saját szakterületüket, valamint a szakterületükre vonatkozó jogszabályokat alaposan ismerjék, megfelelő információkkal lássák el a fogyasztókat, külön figyelmeztetve őket a terület specialitásaira, eltérő tulajdonságaira, az esetleges veszélyforrásokra, rendhagyó helyzetekre. A bécsi Handelsgericht bíróság ezen alapelvek alapján megállapította az utazásszervező felelősségét abban az esetben, amikor az utazásszervező nem tájékoztatta a fogyasztókat arról, hogy Tunéziában az év bizonyos szakában medúzák áraszthatják el a partot. A medúzák a család nyaralásának második napján megérkeztek, és a fürdőző családot összecsípték, aminek következtében a nyaralás fennmaradó 5 napjában a család nem tudta élvezni azt, amire befizetett, helyette gyógykezeléseket kényszerült igénybe venni.<sup>10</sup> Amennyiben a célország éghajlati, étkezési, közlekedési és egyéb szokásairól kötelező lenne tájékoztatni a fogyasztókat, akkor ez a jogvita a vonatkozó jogszabályokra alapítva is eldönthető lenne, mert bármennyire is alkalmazhatók az alapelvek és áthatják jogrendszerünk egészét,

<sup>9</sup> A Rendelet 4. §-a és 13. §-a tartalmazza ezeket a szabályokat.

<sup>10</sup> Handelsgericht Wien, 2008.

a fogyasztói szerződésekben számos jogvitának vehetjük elejét a szerződési szabadságot első ránézésre korlátozó, de valójában a tájékoztatási kötelezettséget pontosan meghatározó előírásoknak.

Az Irányelv 4. cikk (1) bekezdése konkretizálja az utazási szerződés vagy a tájékoztató programfüzet kötelező tartalmi elemeit. Az a) pont alapján az útlevel- és vízumelőírásokkal kapcsolatosan írásban vagy más megfelelő módon a szerződés megkötése előtt a fogyasztót el kell látni bizonyos általános információkkal, például az érintett tagállam vagy tagállamok állampolgáira vonatkozó útlevel- és vízumelőírások, azok beszerzésének időtartama. Szintén írásban vagy más megfelelő módon kell tájékoztatni a fogyasztót az utazással és ott-tartózkodással kapcsolatos egészségügyi előírásokról, például milyen védőoltások szükségesek vagy javasoltak, iható-e a csapvíz, milyen gyógyszereket érdemes magukkal vinni.

A b) pont alapján az utazás megkezdése előtt megfelelő időben és módon köteles tájékoztatni az utazásszervező vagy utazásközvetítő a fogyasztót egyrészt a közbelső megállók, csatlakozások helyéről, idejéről, és az utas számára lefoglalt helyekről, azok részleteiről.<sup>11</sup> Információkkal kell ellátni a fogyasztót az utazásszervező és közvetítő elérhetőségeire vonatkozóan is, hogy probléma esetén segítséget tudjon kérni. A tájékoztatóban fel kell tüntetni az utazásszervező és közvetítő helyi képviselőjének nevét, címét és telefonszámát. Abban az esetben, ha nincs ilyen, a helyi ügynökség adatait. Végül, ha ilyen képviselők sincsenek, a fogyasztót mindenképpen el kell látni egy segélykérő telefonszámmal vagy olyan információval, amely lehetővé teszi számára, hogy kapcsolatba tudjon lépni az utazásszervezővel vagy a közvetítővel. Amennyiben kiskorú külföldi tartózkodásáról vagy utazásáról van szó, akkor a fogyasztót az utazásszervezőnek vagy közvetítőnek el kell látnia olyan információkkal, amelyek lehetővé teszik a gyermekkel vagy a gyermek tartózkodási helyén egy felelős személlyel a közvetlen kapcsolat létesítését. Végül a b) pont alapján tájékoztatni köteles az utazásszervező vagy közvetítő a fogyasztót a fogyasztó részéről történő útlemondás, baleset, betegség vagy segítségnyújtás költségeinek fedezetére szolgáló biztosítási kötvény megkötésének lehetőségéről. Az irányelv rendelkezéseinek megfelelően az a) és b) pontokban említett valamennyi követelménynek megfelel a magyar szabályozás. A Rendelet tartalmában vagy szó szerint alkalmazva követi az Irányelv előírásait.

A 4. cikk (2) bekezdése a tagállamokat kötelezi arra, hogy a nemzeti szabályaikban legalább az Irányelv Melléklet felsorolásában szereplő feltételeket tegyék az utazási szerződések kötelező tartalmi elemévé.<sup>12</sup> Kötelezi az Irányelv a tagállamokat annak előírására, hogy az utazási szerződés feltételeit írásban vagy egyéb hasonló módon rögzítsék a szerződő felek. A fogyasztó számára érthetőnek és hozzáférhetőnek kell lennie a szerződésnek. Biztosítani kell, hogy a fogyasztó a szerződés megkötése előtt tudomást szerezzen a feltételekről, továbbá a szerződés egy példányát át kell adni a fogyasztónak.<sup>13</sup> Természetesen az előző rendelkezés nem jelenti azt, hogy nem lehet egy utazási szerződést késve megkötni, vagy az utolsó pillanatban helyet foglalni egy szervezett utazásra.

<sup>11</sup> Például a vonaton hálókocsiban fog-e utazni az utas vagy amennyiben a szállítási eszköz hajó, hajókabinban vagy hálólhelyen.

<sup>12</sup> A Tanács 90/314/EGK irányelve 4. cikk (2) bekezdés a) pont.

<sup>13</sup> A Tanács 90/314/EGK irányelve 4. cikk (2) bekezdés b) pont.

A 4. cikk (3) bekezdése az utazás jogának más személyre történő engedményezésének jogát rögzíti. A fogyasztó helyett, akadályoztatása esetén, a szervezett utazáson egy másik személy vehet részt, az, akire fogyasztó ezt a jogot átruházza, megfelel a szervezett utazási formára vonatkozó követelményeknek, feltéve, hogy erről a szándékaról az utazásszervezőt vagy a közvetítőt indulás előtt értesíti. Az Irányelv értelmében az utazásszervező vagy a közvetítő irányába az átruházó és az engedményes közösen felelnek az egyenleg és az átruházásból származó többletköltségek kifizetéséért.

Hasonlóan szabályozza a kérdést a magyar jogban a 281/2008. (XI. 28.) Kormányrendelet. A Rendelet biztosítja az utasnak azt a jogot, hogy az utazást más személyre engedményezze, melynek alapján az utas jogosult a szerződésben lekötött utazásban való részvétel jogát harmadik személyre átruházni. Az engedményezés tényéről haladéktalanul köteles értesíteni az utazásszervezőt. Engedményezés esetén az engedményező utas és az engedményes harmadik személy az engedményezést megelőzően keletkezett szerződéses kötelezettségeikért, valamint az engedményezésből eredő igazolt többletköltségek megfizetéséért egyetemlegesen felelnek.<sup>14</sup>

A 4. cikk (4) bekezdése szabályozza azt az esetkört, amikor a szerződéskötés után főszabályként nem változtatható árakat valamilyen oknál fogva mégis megváltoztatni kényszerül az utazásszervező. A változtatás jogával akkor élhet az utazásszervező, ha a következő konjunktív feltételek fennállnak:

- a szerződésben kifejezetten rendelkeztek a felek az árak csökkentésének vagy emelésének lehetőségéről,
- pontosan meghatározták hogyan kell a módosított árat kiszámítani,
- valamint a módosítás oka az alábbi 3 tényező egyikére vezethető vissza:
  - az üzemanyagköltségek, szállítási költségek változása,
  - az egyes szolgáltatás után fizetendő adók, illetékek, díjak változása (például: repülőtéri illeték, behajózási és kihajózási illeték, stb.)
  - az adott utazási formára alkalmazandó átváltási árfolyam (devizaárfolyam) változása.

Amennyiben a fenti feltételek fennállnak, azonban kevesebb, mint 20 nap van az utazás megkezdéséig, akkor nem módosíthatók az árak. Az indulási napot megelőző 20 nap kivételt nem tűrően mentes az emelés alól. A 214/1996. (XII. 23.) Kormányrendelet, bár főbb szabályaiban megfelelt az Irányelvnek, a kivételt nem tűrő periódust másképpen szabta meg, mint az Irányelv; az utazás megkezdését megelőző 15 napra korlátozta az emelést nem tűrő periódust. A hatályos Rendelet már teljes egészében megfelel az Irányelv rendelkezéseinek. Az Európai Unióhoz való csatlakozásunk után egészen 2008. december 28-ig [a 281/2008. (XI. 28.) Kormányrendelet hatályba lépéséig] mulasztásos jogsértést követett el a jogalkotó, hiszen az Irányelv a 8. cikkében rendelkezik arról, hogy a fogyasztók védelme érdekében a tagállamok csak és kizárólag szigorúbb intézkedéseket fogadhatnak el vagy tarthatnak fent. A 15 napos emelést nem tűrő periódus fenntartása az utazásszervezőkre és közvetítőkre jelentett kedvezőbb szabályozást. Az utas, illetve fogyasztó számára azonban hátrányként jelentkezett, hiszen a tervezett induláshoz jóval közelebb eső idő-

<sup>14</sup> 281/2008. (XI. 28.) Korm. r. 7. §.

pontban értesült csak arról, hogy bizonyos feltételek bekövetkeztében az utazásának költsége tovább emelkednek. Szükséges volt ezért a 281/2008. (XI. 28.) Kormányrendelet elfogadása, amelyről elmondható, hogy az Irányelv rendelkezéseinek az utazási szerződésben rögzített ár módosítása tekintetében teljesen megfelel.<sup>15</sup>

Amennyiben mégis kénytelen az utazásszervező az utazási szerződés valamelyik feltételét – különösen az utazás árát – megváltoztatni az indulás előtt rajta kívülálló okból, akkor az Irányelv lehetőséget biztosít erre. A szervező a lehető legrövidebb időn belül köteles lesz erről a tényről tájékoztatni a fogyasztót, aki a következő döntések közül választhat:

- eláll a szerződéstől, „büntetés”, azaz bármilyen kártalanítás fizetése nélkül, vagy
- módosítják a szerződést,<sup>16</sup> és meghatározzák a változtatásokat, valamint azoknak az árra gyakorolt hatását.

Az Irányelv a fogyasztó számára is előírja azt a kötelezettséget, hogy az információk birtokában a legrövidebb időn belül tájékoztassa a döntéséről az utazásszervezőt vagy a közvetítőt.

A magyar szabályozás az utas elállási jogát az Irányelvnek megfelelően szabályozza abban az esetben, ha a szervezőn kívül álló okból az indulás előtti 20 napban kerülne sor a szerződés módosítására. A Rendelet azonban ettől tovább lép. Szabályozási körébe vonja azt az esetet is, amikor a fogyasztó nem az utazásszervező miatt szándékozik elállni a szerződéstől. A Rendelet megadja a jogot az utasnak, hogy a szerződéstől az utazás megkezdése előtt egy írásban tett nyilatkozattal bármikor elálljon.<sup>17</sup> Az utas elállása nem jogellenes cselekmény, ezért kártérítés, kártalanítás nem követelhető. Azonban a Rendelet feljogosítja az utazásszervezőt, hogy bánatpénzt kössön ki erre az esetre. Az utas ilyen esetben csak akkor állhat el a szerződéstől, ha a szerződésben előre, írásban kikötött bánatpénzt megfizeti.

Ha az utas az utazást megelőző 60. napnál korábban áll el a szerződéstől, az utazásszervezőnek az egész összeget vissza kell fizetnie, mert az utazás megkezdését megelőző hatvan napnál korábbi elállás esetére bánatpénz nem követelhető.<sup>18</sup> Az utasnak az utazás megkezdését megelőző harmincöt napnál, szálláshely (apartman) igénybevételére irányuló utazási szerződés esetében pedig negyvenöt napnál korábbi elállása esetére bánatpénzként legfeljebb a szolgáltatás díjának (a részvételi díjnak) tíz százaléka követelhető.<sup>19</sup> A bánatpénz összege egyebekben nem haladhatja meg a részvételi díj összegét, és mértékét a szerződésben pontosan meg kell határozni. A teljes részvételi díjban nem lehet meghatározni ezt az összeget, az már tisztességtelennek minősül.

A rendelet két esetet szabályoz, amikor nem követelhető bánatpénz akkor sem, ha az utas az utazás megkezdése előtt kevesebb, mint 60 nappal áll el a szerződéstől:

<sup>15</sup> 281/2008. (XI. 28.) Kormányrendelet 6. §.

<sup>16</sup> A Tanács 90/314/EGK Irányelve a szervezett utazási formákról 4. cikk. (5) bekezdés fogalomhasználata alapján egy külön módosító záradékot kell elfogadni a szerződéshez.

<sup>17</sup> 281/2008. (XI. 28.) Kormányrendelet 8. § (1) bekezdés.

<sup>18</sup> 281/2008. (XI. 28.) kormányrendelet az utazási szerződésekről, 8. § (8) bekezdés.

<sup>19</sup> 281/2008. (XI. 28.) kormányrendelet az utazási szerződésekről, 8. § (9) bekezdés.

- ha az utazásszervező az utazási szerződés lényeges feltételét az indulás előtt rajta kívül álló okból kívánja jelentősen módosítani, így különösen, ha a díjemelésk mértéke a nyolc százalékot meghaladja, köteles erről az utast haladéktalanul tájékoztatni és biztosítani számára az elállás jogát,
- ha az úti cél vagy az ahhoz vezető útvonal olyan területet érint, amely – az utazási szerződés megkötését követően – a külpolitikáért felelős miniszter által vezetett központi államigazgatási szerv honlapján az „utazásra nem javasolt” utazási célországokat és térségeket megjelölő felsorolásba felvétre kerül.

Az Irányelv és a Rendelet biztosít bizonyos garanciákat a fogyasztónak, ha az elállására az utazási szerződés egyes kérdéseinek a fent részletezett megváltozása vagy más, a fogyasztónak fel nem róható okból kerül sor, illetőleg az utazásszervező áll el a szerződéstől a szervezett utazási forma indulás előtti törlésével. A három ok valamelyikének bekövetkezte esetén a fogyasztót a következő jogok illetik meg:

- joga van egy azonos vagy magasabb szintű szervezett utazási formát igénybe venni, azonban csak akkor választhatja ezt, ha az utazásszervező vagy közvetítő tud ilyen helyettesítő szolgáltatást felajánlani. Amennyiben az utazásszervező illetve az utazásközvetítő az eredetinel alacsonyabb minőségi szintet képviselő szervezett utazási formát tud csak felajánlani, köteles a helyettesítő utazási formán túl az árkülönbözetet is visszatéríteni.
- A fogyasztónak joga van arra, hogy a teljes befizetett összeget visszakapja a lehető legrövidebb időn belül, amennyiben az utazásszervező vagy közvetítő nem tud helyettesítő szolgáltatást felajánlani. A Rendelet értelmében Magyarországon a befizetett összeg után a jegybanki alapkamatot is köteles lesz az utazásszervező vagy a közvetítő megfizetni.

Az Irányelv felhatalmazást ad arra az egyes tagállamoknak, hogy a szerződés nem teljesítése esetén úgy rendelkezzenek nemzeti jogszabályaikban, hogy az utazásszervező, illetve a közvetítő – amennyiben szükséges – a fogyasztó kártalanítására is köteles legyen, két esetet kivéve:

- az utazásszervező illetve a közvetítő elállására, az út törlésére *vis maior* miatt, vagyis a fél irányításán kívül eső, szokatlan, általa előre nem befolyásolható, ésszerűen el nem hárítható olyan külső körülmény miatt került sor, mely esemény akkor sem lett volna elhárítható, ha kellő gondossággal jár el. Ez alól azonban kivételt jelent a túlfoglalás esete.<sup>20</sup>
- Az utazási forma törlésére azért történt, mert a jelentkezők létszáma nem érte el a meghirdetett legalacsonyabb résztvevőszámot, és az utazásszervező az elállási jogról a fogyasztót írásban, a szervezett utazási formára leírásában megjelölt időtartamon belül tájékoztatták.

Az Irányelvnek való megfelelés érdekében a Rendelet szinte azonos módon szabályozza ezt a kérdést. A Rendelet 9. § (4) bekezdésében konkretizálja, mit

<sup>20</sup> Túlfoglalásról a légitársaságokban lehet beszélni, amikor több jegyet adnak el, mint amennyi férőhellyel rendelkezik a légi jármű, és ennek következtében egyes utasoktól – elsőként az önként jelentkezőktől – megtagadják a légi járműbe való beszállás jogát.

kell kártalanítás alatt érteni. Ha az utazásszervező vagy közvetítő nem az utas érdekkörében felmerült okból áll el a szerződéstől, akkor köteles az utas vagyoni és nem vagyoni kárát megtéríteni. A bírói gyakorlatban ez úgy jelenik meg, hogy amennyiben a szolgáltatás nem szerződésszerű volt,<sup>21</sup> a részvételi díj csökkentése mellett kötelezhetik az utazásszervezőt a felmerült vagyoni károk megtérítésére, és az utast személyében ért sérelem miatt nem vagyoni károk térítésére egyaránt.

Az Irányelv 4. cikk (7) bekezdése rendelkezik arról, hogy mi történik abban a helyzetben, ha az utazásszervező nem áll el a szerződéstől, de az utazás megkezdését követően a szolgáltatások jelentős részét nem tudja biztosítani, vagy úgy látja, hogy nem lesz képes azokat teljesíteni. Ilyen szituációban a szervező köteles az utazási forma zökkenőmentes folytatása érdekében megtenni a megfelelő intézkedéseket, mégpedig olyan formában, hogy a fogyasztót ezzel ne károsítsa meg. Ez alapján, ha többletköltség merül fel, azt a szervező nem terhelheti a fogyasztóra, illetve amennyiben alacsonyabb értékű a teljesített szolgáltatás, mint az eredeti, akkor a köztük lévő árkülönbség a szervezőt terheli. Ha a szervezőnek nem áll módjában ilyen intézkedéseket hozni, vagy a fogyasztó azt alapos okkal nem fogadja el, akkor a szervező köteles a fogyasztót az indulási vagy egy másik, a fogyasztó által elfogadott, visszaérkezési helyre szállítani. Ezért külön költséget nem számolhat fel, valamint ha szükséges, kártalanítja a fogyasztót.<sup>22</sup>

Az Irányelv külön szabályozza a szervező és közvetítő felelősségét érintő kérdéseket.<sup>23</sup> Kötelezi a tagállamokat, hogy a szervező illetve a közvetítő felelősséggel tartozzon a szerződés megfelelő teljesítéséért, arra való tekintet nélkül, hogy az adott kötelezettségeket a szervező illetve a közvetítő, vagy az általuk igénybe vett más szolgáltató teljesíti. Az Irányelv rendelkezései értelmében az utazásszervező és a közvetítőt egyfajta objektívizált felelősség terheli a szerződés nem teljesítése vagy nem megfelelő teljesítése miatt. Három esetben mentesülnek a kár megtérítése alól:

- a fogyasztó magatartására vezethetők vissza a szerződés teljesítésének hiányosságai,
- a hibás teljesítés vagy a nem teljesítés egy olyan harmadik fél magatartásának következménye, aki nem áll kapcsolatban a szerződésben meghatározott szolgáltatások nyújtásával, és a hibát nem láthatta előre az utazásszervező illetve a közvetítő, vagy az elháríthatatlan volt,
- a szerződés nem teljesítése vagy nem megfelelő teljesítése *vis maior*, vagyis olyan esemény miatt következett be, amelyet a szervező, közvetítő irányításán kívül eső, előre nem látható körülmények okoztak vagy olyan esemény következtében álltak elő, amelyet a szervező illetve a közvetítő kellő gondossággal sem tudott volna megelőzni.

<sup>21</sup> Például: ha nem tájékoztatták az utast, hogy az év adott időszakában medúzák lephetik el a partot, és a megjelenő medúzák összecsípi, akkor túl azon, hogy a részvételi díjat csökkentenie kell az utazásszervezőnek, meg kell térítenie a vagyoni károkat (például kórházi kezelés), és még esetlegesen az utas nem vagyoni kárait is, ami abból adódik, hogy az utas egész évben olyan utazásra gyűjtögetett, ami rémálommá vált.

<sup>22</sup> 281/2008. (XI. 28.) Kormányrendelet 10. § (3) bekezdés.

<sup>23</sup> A Tanács 90/314/EGK Irányelve 5. cikk.

A fogyasztó magatartásából eredő nem szerződészerű teljesítés esetét kivéve, a másik két mentesülése ok fennállása ellenére is köteles az utazásszervező, illetve a közvetítő azonnal segítséget nyújtani a fogyasztónak, ha nehézségei támadnak. A Rendeletben további pluszt jelent az az szabály, ami alapján a szervező köteles gondoskodni olyan idegenvezetésre jogosult személy vezesse a 15 főt meghaladó csoportot, aki ismeri a célország nyelvét vagy az ott általánosan használt világnyelvet. A 15 fős csoportnak azonos időpontban és azonos útvonalon azonos szolgáltatást kell igénybe vennie e feltétel teljesüléséhez. Ha a csoport nem igényel ilyen idegenvezetőt, akkor azt a szervező nem köteles biztosítani.

A magyar szabályozás az 1978-as MT rendelet idején még felróhatóságon alapuló kártérítési felelősséget alkalmazott az utazásszervezők és közvetítők általi károkozásra, azonban a gazdasági folyamatok és az Irányelv hatására 1996-tól kezdődően bevezette a szervező, közvetítő objektívizált – kimentés kizárólag a három meghatározott feltétel valamelyikének teljesülése esetén engedő – felelősségét.

A kártérítés összegét korlátozhatja utazási formára vonatkozó nemzetközi egyezmény, illetve a személyi sérülésekből eredő károkat nem számítva, maga a szerződés is. A szerződésben kikötött korlátozás azonban nem lehet ésszerűtlen mértékű. Az utazási szerződés egyéb esetben nem térhet el az Irányelv rendelkezéseitől. A Rendelet szigorít az Irányelv rendelkezésein. A szerződésben a szervező felelőssége a részvételi díj összegének kétszerezését meghaladó része tekintetében korlátozható.

Amennyiben a fogyasztó az utazási szerződés teljesítése során hiányosságot tapasztal, írásban vagy más módon a lehető legrövidebb időn belül értesíti erről a szervezőt vagy a közvetítőt. Erről a fogyasztót terhelő kötelezettségről a szerződésben – érthetően és világosan megfogalmazva – tájékoztatni kell a fogyasztót. Ha a fogyasztó részéről reklamáció érkezik, azonnal intézkednie kell a szervezőnek vagy a közvetítőnek, hogy megoldják a problémát.<sup>24</sup>

Az Irányelv 7. cikke előírja, hogy a szervezőnek, közvetítőnek biztosítékot kell nyújtania arra, hogy amennyiben fizetésképtelenné válnak, a fogyasztót indulási helyére vissza tudják szállítani, illetve ha még nem került sor az utazás megkezdésére, számára a befizetett összeget visszafizetik. A magyar szabályozás ennek a rendelkezésnek úgy felel meg, hogy a 213/1996. (XII. 23.) Kormányrendelet az utazásszervező és -közvetítő tevékenységről a 2. § (2) bekezdés c) pontjában az utazásszervezői tevékenység végzéséhez előírja kormányrendeletben meghatározott vagyoni biztosíték és annak igazolásának meglétét.

Az Irányelv további cikkei rendelkeznek arról, hogy az Irányelv rendelkezéseitől alacsonyabb védelmet biztosító jogszabályokat a tagállamok nem fogadhatnak el,<sup>25</sup> valamint azt az időpontot, ameddig a tagállamoknak meg kell felelni az Irányelvnek. A témában megszületett egyes nemzeti jogszabályokat a Bizottságnak kell bemutatni.

Megállapítható, hogy a magyar szabályozás – kisebb eltérésektől eltekintve – már az Európai Unióhoz való csatlakozása előtt is megfelelt az Irányelvnek, majd 2008-tól kezdődően, az EU-hoz való csatlakozáshoz képest megcsúszott újraszabályozás óta teljes a konformitás Irányelvvel, az abban foglalt védelmi szinttől magasabb védelmi szintet biztosítva a fogyasztóknak.

<sup>24</sup> A Tanács 90/314/EGK Irányelve 6. cikk.

<sup>25</sup> A Tanács 90/314/EGK Irányelv 8. cikk.

Véleményem szerint az, hogy az Irányelv minimum-harmonizációs kötelezettséget ír elő a tagállamok számára, üdvözlendő szabályozástechnika, hiszen az Irányelvnél magasabb védelmi szintet biztosító tagállamokat nem lenne ésszerű arra kötelezni, hogy csökkentsék a védelmi szintet. Az Irányelv legtöbb rendelkezése tekintetében tartható a minimum-harmonizáció, mégis úgy gondolom, hogy néhány szabály esetében, például a szerződéskötést megelőző, a feleket terhelő tájékoztatási kötelezettség kapcsán, indokolt lehetne a maximum-harmonizáció bevezetése az Irányelv felülvizsgálata során.