

Lukács Manuéla

**FOGYASZTÓVÉDELEM ÉS KÁRTÉRÍTÉS  
AZ EURÓPAI UNIÓBA TÖRTÉNŐ UTAZÁS ESETÉN**



Budapest

2008

Lukács Manuéla

**FOGYASZTÓVÉDELEM ÉS KÁRTÉRÍTÉS  
AZ EURÓPAI UNIÓBA TÖRTÉNŐ UTAZÁS ESETÉN**

Budapest

2008

# FOGYASZTÓVÉDELEM ÉS KÁRTÉRÍTÉS

## AZ EURÓPAI UNIÓBA TÖRTÉNŐ UTAZÁS ESETÉN

<b>ELŐSZÓ .....</b>	<b>5</b>
<b>1. A FOGYASZTÓVÉDELEM TÖRTÉNETE AZ EURÓPAI UNIÓBAN .....</b>	<b>8</b>
1.1. TÖRTÉNETI ELŐZMÉNYEK.....	8
1.1.1. A minőség: alapvető interdiszciplináris kategória .....	8
1.1.2. Fogyasztói alapjogok.....	9
1.2. AZ EURÓPAI KÖZÖSSÉG FOGYASZTÓ VÉDELMI POLITIKÁJA .....	10
1.2.1. A Római Szerződés utalásai a fogyasztóvédelemre.....	10
1.2.2. A fogyasztóvédelmi alapjogok.....	11
1.2.3. A fogyasztóvédelem mint jogi intézmény első megjelenése.....	11
1.2.4. A Zöld Könyv a fogyasztói jogviták rendezéséről, a fogyasztói jogok érvényesítéséről .	12
1.2.5. A Maastrichti Szerződés fogyasztóvédelmi cselekvési programja .....	12
1.2.6. Az alkotmány szerződés.....	13
1.2.7. Zöld könyv a fogyasztóvédelmi joganyag átvilágításáról .....	14
1.2.8. Közösségi fogyasztóügyi politikai stratégia 2007-2013.....	14
<b>2. A FOGYASZTÓVÉDELEM MAGYARORSZÁGON .....</b>	<b>16</b>
2.1. EURÓPAI MEGÁLLAPODÁS .....	16
2.2. FEHÉRKÖNYV.....	17
2.3. FOGYASZTÓVÉDELMI TÖRVÉNY .....	18
2.4. NEMZETI FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG .....	20
2.5. HARMADIK KÖZÉPTÁVÚ FOGYASZTÓVÉDELMI POLITIKA.....	20
<b>3. AZ UTAZÁSI SZERZŐDÉS.....</b>	<b>22</b>
3.1. AZ UTAZÁSI SZERZŐDÉS JOGI HÁTTERE.....	22
3.2. AZ UTAZÁSI SZERZŐDÉS- AZ UTAZÁSI CSOMAG- UTAZÁST KÖZVETÍTŐ SZERZŐDÉS .....	24
3.2.1. Az utazási szerződés.....	24
3.2.2. Az utazási csomag.....	24
3.2.3. Az utazást közvetítő szerződés.....	25
3.2.4. Fogyasztó és utas, avagy a fogyasztó az utas szinonimája .....	25
<b>4. A PROBLÉMA MENTES UTAZÁST SEGÍTŐ ELŐFELTÉTELEK.....</b>	<b>28</b>
4.1. TÁJÉKOZTATÓ.....	28
4.2. AZ UTAZÁSI IRODA ADATAI .....	29
4.3. UTAZÁS.....	30
4.4. SZÁLLÁSHELY .....	30
4.5. MINIMUM LÉTSZÁM .....	32
4.6. ÉGHAJLATRA, HELYI SZOKÁSOKRA VONATKOZÓ ELŐÍRÁSOK .....	32
4.7. FAKULTATÍV PROGRAMOK .....	33
4.8. BIZTOSÍTÁS .....	34
4.9. VAGYONI BIZTOSÍTÉK.....	36
4.10. IDEGENVEZETŐ, HELYI KÉPVISELŐ.....	37
4.11. ENGEDMÉNYEZÉS .....	38
4.12. DÍJ.....	39
4.13. ELÁLLÁS .....	42
4.14. ALTERNATÍV VITARENDEZÉS LEHETŐSÉGE .....	46
<b>5. AZ UTAZÁSI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE.....</b>	<b>47</b>

5.1. AJÁNLAT .....	47
5.2. SZERZŐDÉS TARTALMI MINIMUMA .....	48
5.3. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ÉS A FOGYASZTÓI SZERZŐDÉSBEN EGYEDILEG MEG NEM TÁRGYALT SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TISZTESSÉGTELENSÉGE .....	50
5.4. A SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSE .....	54
<b>6. SZERZŐDÉSSZEGÉS OBJEKTÍV ÉS SZUBJEKTÍV JOGKÖVETKEZMÉNYEI.....</b>	<b>57</b>
6.1. HIBÁS TELJESÍTÉS ÉS AZ OBJEKTÍV JOGKÖVETKEZMÉNYEI .....	57
6.1.1. <i>Hibás teljesítés, mint a szerződésszegés egyik nevesített esete</i> .....	57
6.1.2. <i>Hibás teljesítés objektív jogkövetkezményei</i> .....	58
6.1.3. <i>Kifogás közlés szabályai</i> .....	60
6.2. KÁRTÉRÍTÉSI FELELŐSSÉG A SZERZŐDÉSSZEGÉSÉRT .....	62
6.2.1. <i>Szerződésszegés jogkövetkezményei</i> .....	62
6.2.2. <i>A polgári jogi felelősség és a kártérítés elhatárolása</i> .....	63
6.2.3. <i>Mentesülés a felelősség alól</i> .....	64
6.2.4. <i>Kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség</i> .....	64
6.2.5. <i>Felelősség korlátozása</i> .....	65
6.2.6. <i>Kártérítés módja és mértéke</i> .....	66
6.2.7. <i>Nem vagyoni kártérítés és a sérelemdíj</i> .....	69
6.3. KÖZVETÍTŐ FELELŐSSÉGE .....	73
6.4. KÖZREMŰKÖDŐ FELELŐSSÉGE .....	73
6.4.1. <i>Közreműködő felelősségét korlátozó nemzetközi egyezmények, és közösségi jogszabályok, légi utasok jogai</i> .....	75
6.4.2. <i>A szállodák felelőssége</i> .....	78
6.4.3. <i>Éttermek, kávéházak, színházak, fürdők és más hasonló intézmények felelőssége</i> .....	81
6.5. DYNAMIC PACKAGING, AVAGY AZ INTERNETES UTAZÁSFOGLALÁS .....	82
<b>7. ALTERNATÍV IGÉNYÉRVÉNYESÍTÉS LEHETŐSÉGEI .....</b>	<b>85</b>
7.1. EURÓPAI FOGYASZTÓI KÖZPONT .....	85
7.2. BÉKÉLTETŐ TESTÜLET .....	90
7.2.1. <i>Alternatív igényérvényesítési eljárások Európában</i> .....	91
7.2.2. <i>Az Európai Unió intézkedési az eljárások gyorsítása érdekében</i> .....	92
7.2.3. <i>A békéltető testületek hazai története</i> .....	93
<b>8. ÖSSZEGZÉS .....</b>	<b>97</b>
<b>SZAKIRODALOM.....</b>	<b>99</b>
<b>JOGFORRÁSOK.....</b>	<b>101</b>
<b>BÍRÓSÁGI HATÁROZATOK.....</b>	<b>102</b>
<b>I. SZÁMÚ MELLÉKLET .....</b>	<b>103</b>
<b>II. SZÁMÚ MELLÉKLET.....</b>	<b>104</b>

# FOGYASZTÓVÉDELEM ÉS KÁRTÉRÍTÉS AZ EURÓPAI UNIÓBA TÖRTÉNŐ UTAZÁS ESETÉN

## ELŐSZÓ

*Tudom, hogy az utazási vágy a nyugalanság  
és az állhatatlanság tünete; de hiszen ezek a  
legemberibb tulajdonságok.<sup>1</sup>*

Michel Eyquem de Montaigne  
(1533–1592) francia moralista

A turizmus a huszadik század második felében tömegjelenséggé vált. Növekedése az idegenforgalmat számos országban a gazdaság jelentős szektorává tette. A mérhető gazdasági haszon mellett azonban legalább ugyanilyen jelentős a turizmus hatása az abban részt vevő emberek életére, kultúrájának, látóterének tágulására is.

A turizmus fontos jellemzője, hogy túlnyomórészt néhány területre összpontosul. Európa vezető szerepet tölt be a turizmus, ezen belül a nemzetközi turizmus terén.

---

<sup>1</sup> KRISTÓF Nagy István: *Bölcsességek könyve*, Bp., Gondolat Kiadó 1984. 180. p.

A világturizmus közel 500 milliárd dolláros forgalmának körülbelül a felét Európa bonyolította. Ugyanakkor a koncentráció Európán belül is megfigyelhető: kontinensünk turisztikai forgalmának 85%-a Nyugat-Európában bonyolódott le.

Európa a világ turizmusának központja. A turizmus legjelentősebb célországainak többsége Európában található, s az Európai Unió tagja. Ennek megfelelően a turizmus jelentősége is az átlagnál nagyobb az Unió országai számára, noha természetesen az egyes országok között is jelentősek a különbségek.

Az idegenforgalom szerepe különösen Franciaországban — a világ első számú turistafogadó országában — és a Földközi-tenger partján fekvő országokban kiemelkedő.

A turizmus gazdasági hatásai az Európai Unióban igen jelentősek.

Az Unió országaiban csaknem húszmillió ember — az összes foglalkoztatott több mint 13%-a — dolgozik az idegenforgalom területén.

A turisztikai célú beruházások összege megközelíti a 200 millió dollárt, amivel az összes beruházás csaknem egy hatodát teszi ki.

A turizmus igen jelentős mértékben növeli az Unió országainak adóbevételeit, valamint javítja az Unió külkereskedelmi egyenlegét.

Az Európai Unió idegenforgalmi kínálata bőséges és összességében magas színvonalú. Ugyanakkor az ellátás színvonala országonként is meglehetősen változó.

A közkedvelt idegenforgalmi célpontnak számító mediterrán országok egyes üdülőhelyeit a turisztikai szezonban túlszűfolttság jellemzi, ami az ellátás, a szolgáltatás színvonalát fenyegeti.

A turizmus intézményi és szabályozó-rendszere az Európai Unióban ma még döntően nemzeti szintű. Az egyes országokban eltérő intézményrendszer, színvonal, árak és közbiztonság fogadja az utazót. A különbségek jórészt az országok eltérő adottságain alapulnak. Ugyanakkor a kilencvenes években, az egységes belső piac létrejöttével, a személyforgalom lényeges egyszerűsödésével párhuzamosan több részről is felvetődött annak igénye, hogy ezt a kiemelkedő fontosságú szektort legalább részben az Unió szintjén szabályozzák.

Már 1995-ben kiadott Zöld Könyv a turizmussal közvetlenül foglalkozott, amelyben a Bizottság az akcióterv eddigi tapasztalatai, valamint az idegenforgalom területén bekövetkezett változások alapján kijelölte azokat a középtávú tennivalókat, amelyek a

turisztikai kínálat színesítését, minőségének javítását, folyamatos fejlődésének biztosítását szolgálják. A turisták érdekeit szolgálja, hogy az idegenforgalom is részesül számos képzési program támogatásaiból. Az ezáltal javuló személyi feltételek mellett a fogyasztóvédelmi intézkedések is a turisták jobb kiszolgálását célozzák.

Ezek az intézkedések, amelyeket az Európai Unió úgynevezett utazási csomagokról szóló irányelve fogalmaz meg, pontosan meghatározzák az utazási irodák és egyéb turisztikai szolgáltatók (pl. légitársaságok) utasokkal szembeni kötelezettségeit, a felelőségeket, illetve a kártérítés feltételeit.

Az eddigi erőfeszítések ellenére a belső piac még mindig széttöredezett. Ennek kezeléséhez illetve a fogyasztói piacok működésének a javításához a fogyasztói érdekek erősebb hangsúlyozása szükséges.

Az Unió belső piaca a világ legnagyobb kiskereskedelmi piacává válhat. A belső piac jelenleg még nagymértékben széttagolt a nemzeti határok mentén, és inkább 27 minipiacról lehet beszélni.

Az elkövetkezendő időszakban az európai Uniónak három fő kihívással kell szembe néznie: növekedéssel, foglalkoztatással, az intézkedések és a polgárok közötti kapcsolatok javításával.<sup>2</sup>

A magabiztos, tájékozott és erős pozíciójú fogyasztók a gazdasági változások motorjai, mivel az ő döntéseik jelentik az innováció és a hatékonyság hajtóerejét. Ugyanakkor fogyasztóként szerepük van abban is, hogy az EU sokkal közelebb kerüljön a polgárok mindennapi életéhez és demonstrálja a Közösség előnyeit.

---

<sup>2</sup> *Közösségi fogyasztóügyi politikai stratégia. COM (2007) 99*

# 1. A FOGYASZTÓVÉDELEM TÖRTÉNETE AZ EURÓPAI UNIÓBAN

## 1.1. Történeti előzmények

### 1.1.1. A minőség: alapvető interdiszciplináris kategória

A civilizáció kezdetétől foglalkoztatja az embereket a tárgyak, az alkotások, a munka, az élet, minőségének elemzése, értékelése és megítélése. A legnagyobb gondolkodók és filozófusok elméletileg alapozták meg és definiálták a „minőség” fogalmát. A filozófiai tudományán kívül használja, és újra finomítja saját jelrendszerén belül ezt a fogalmat a többi tudományág is.

A XX. században kialakult a „minőség-tudomány”, amelynek tudósai kötetek százaival gazdagították az elméleti és a gyakorlati ismereteket.

A minőség fogalma mindig együtt járt a kritika, az ellenőrzés módszerének alkalmazásával.

A római légiók minőségellenőre, a receptor miliciae, a hadsereg, mint megrendelő igényeinek teljesülését vizsgálta. A céhek megbízottai a „mesterremekek” elbírálásával minősítették és döntöttek: soraikba fogadják-e készítőjét. 1917-ben, az Egyesült Államokban jelent meg először nyomtatásban, bizonyos Mr. Redford tollából a quality control, minőségellenőrzés kifejezés. Nem vitás, hogy az ott és akkor kifejlődő tömegtermelés, a futószalagok és az egyre szabályozottabb technológiák sürgetővé és aktuálissá tették a minőség ellenőrzését. Bár hajlamosak vagyunk azt hinni, hogy a minőség ellenőrzésére miattunk volt és van szükség.

A folyamat költségeinek kézben tartása, folyamatos csökkentése a gazdaságosság és a költséghatékonyság érdekében történik, ami nem baj, ha a fogyasztó végül megkapja a

kívánt értéket a pénzéért. Ide illik a pragmatikus — és kissé cinikus — amerikai minőség-fogalom: „Az a minőség, ha a vevő jön vissza, és nem az áru!”.<sup>3</sup>

### 1.1.2. Fogyasztói alapjogok

J. F. Kennedy 1962-es kongresszusi beszédében fogalmazta meg először a fogyasztói alapjogokat, felismerve, hogy a fogyasztás a gazdaság motorja, a verseny dinamizáló ereje.

A Fogyasztói Szövetségek Nemzetközi Szervezete (IOCU) 1960-ban jött létre, most Fogyasztói Világszervezetnek hívják. Jelenleg a Fogyasztói Világszervezetnek az öt kontinens 115 országából mintegy 250 szervezet a tagja van. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságnak a jogelődje 1970 óta társult tagként vesz részt a londoni székhelyű CI munkájában, az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület 1997 óta teljes jogú tag.

Az Egyesült Nemzetek Szervezete Fogyasztói Érdekvédelmi Alapokmánya (Consumer Protection Charter) többek között deklarálja: „A kormányok fejlesszenek ki, szilárdítsanak meg és tartsanak fenn erős fogyasztóvédelmi politikát... A kormányok kötelesek létesíteni, illetve fenntartani a fogyasztóvédelmi rendelkezések kibocsátásához, végrehajtásához s ellenőrzéséhez megfelelő infrastruktúrát.”<sup>4</sup>

Az Egyesült Nemzetek Szervezetének Közgyűlése 1985. március 15-én döntött a fogyasztóvédelmi irányelvekről, amelyek általános elveket és konkrét tennivalókat fogalmaztak meg, meghatározva az államok és kormányok feladatait.

Az ENSZ Fogyasztói Érdekvédelmi Alapokmánya (Consumer Protection Charter) szerint a fogyasztónak joga van:

- az alapvető szükségletekhez – olyan fogyasztási cikkekhez és szolgáltatásokhoz, amelyek a túlélést biztosítják (megfelelő élelmiszer, ruházat, lakás, egészségügyi ellátás, oktatás, higiénia);

---

<sup>3</sup> Dr. HUSZAY Gábor: A termékellenőrzés változásai a világban és Magyarországon. In: *Fogyasztóvédelmi Szemle*. 2. évf. (2005.) 2. sz. 5. p.

<sup>4</sup> n. a.: Közös dolgaink. In: *Fogyasztók és fogyasztóvédők lapja*. 9. évf. (2005.) 1. sz. 5. p.

- a biztonsághoz – az életre és egészségre veszélyes árucikkek és szolgáltatások elleni védelem joga;
- a tájékoztatáshoz – a tisztességtelen és félrevezető hirdetés, címkézés elleni védelemhez, valamint a tények ismertetéséhez, a feltétlen tájékoztatáshoz való jog;
- a választáshoz – versenyképes fogyasztási cikkekhez és szolgáltatásokhoz való jog, a megfelelő minőség biztosításával;
- a képviselőhöz – a fogyasztói érdekek érvényesítéséhez való jog a kormányzati politika tervezésében és végrehajtásában;
- a kártérítéshez – a rossz minőségű fogyasztási cikkek és a nem megfelelő szolgáltatások ellentételezéséhez való jog;
- a fogyasztók oktatásához – a megfelelő tudás és gyakorlat megszerzéséhez való jog a tájékozott fogyasztóvá váláshoz;
- az egészséges környezethez – a félelem- és veszélymentes környezethez való jog, amely a méltóságot és a jólétet biztosítja.

## **1.2. Az európai közösség fogyasztó védelmi politikája**

### **1.2.1. A Római Szerződés utalásai a fogyasztóvédelemre**

Az Európai Gazdasági Közösséget létre hozó Római Szerződés 1957-ben még nem említette a fogyasztóvédelmet. Ebben az időszakban az egységes belső piac megvalósítása volt a fő cél, ahol megvalósul a négy szabadság.

A Római Szerződés még csak gazdasági erőfölénnyel való visszaélésnek tekintette a fogyasztó kárára történő változtatást a termelésben, a műszaki fejlesztésben, vagy a forgalmazásban.<sup>5</sup>

Az 1972-es párizsi csúcson vetődött fel először a fogyasztóvédelem közösségi szinten megjelenő problémája. Itt határozatot fogadtak el arra nézve, hogy az életkörülmények

---

<sup>5</sup> BOLDIZS József: *Fogyasztóvédelmi kézikönyv*. Bp., Aula Kiadó 1998. 11. p.

javítását ki kel terjeszteni a fogyasztók egészségének, biztonságának, gazdasági érdekeinek védelmére is.

A Római Szerződés 100. és 235. cikke jelentette a jogalapot a témában megalkotásra kerülő ajánlásoknak, irányelveknek. A jogalkotást az ezen cikkek által megkívánt egyhangúság nehezítette.

### **1.2.2. A fogyasztóvédelmi alapjogok**

Felismerve, hogy a fogyasztókat hatékonyan csak közösségi szinten lehet megvédeni az egységes belső piacon, az Európai Tanács 1975. április 14-én hozott határozatában deklarálta az öt fogyasztói alapjogot, amelyek a következők:

- jogorvoslati, kárigény-érvényesítési jog,
- gazdasági érdekek védelméhez fűződő jog,
- az egészség és biztonság megóvásának joga,
- érdekképviselő létrehozásának joga,
- információhoz, az oktatáshoz jutás joga.

Már 1981-ben az Európai Bizottság prioritásként kezelte a fogyasztóvédelmet, majd 1986-ban az Európai Tanács a horizontális szabályozásra helyezte a hangsúlyt.<sup>6</sup>

### **1.2.3. A fogyasztóvédelem mint jogi intézmény első megjelenése**

Az 1985-ben elfogadott Egységes Európai Okmány bevezette a 100/ A cikket, amely alapul szolgált a belső piac létre hozására irányuló tagállami szabályok harmonizációját lehetővé tevő intézkedések többségi szavazással történő elfogadását. A 100/ A cikk 3. pontja szerint a Bizottságnak a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos előterjesztéseiben a védelem magas szintjét kell alapul vennie. A valódi egységes belső piac megvalósulásának feltételeként fogalmazódott meg a fogyasztói bizalom iránti igény.

---

<sup>6</sup> BOLDIZS József: *Fogyasztóvédelmi kézikönyv*. Bp., Aula Kiadó 1998. 12. p.

Az Európai Tanács 1987. június 25-i határozatában megerősítette a jogorvoslat további javításának szükségességét.<sup>7</sup>

#### **1.2.4. A Zöld Könyv a fogyasztói jogviták rendezéséről, a fogyasztói jogok érvényesítéséről**

Az Európai Bizottság 1993-ban Zöld Könyvet készített a fogyasztói jogviták rendezésének, a fogyasztói jogok érvényesítésének hatékonyabb szabályozása érdekében.

A Zöld Könyv a fogyasztói jogok védelme kapcsán az alábbi négy témakörre terjed ki:

- a bírósági polgári peres eljárások egyszerűsítése, amelyek célja a hatékony, egyszerű és gyors jogorvoslat volt (kísérlet az egyezsége, ügyvédi megbízás nem kötelező, egyszerűsített eljárás),
- bíróságon kívüli eljárásokra, amelyek kiegészítő fórumai lehetnek a vitás ügyek rendezésének,
- a fogyasztói jogok kollektív védelmére, melynek során a legfontosabb kérdés az, hogy a fogyasztók nevében ki indíthat közérdekű keresetet, különös tekintettel a határokon átnyúló kereskedelmi tevékenységekre,
- jogi tanácsadásra, a fogyasztói igények érvényesítését segítő eszközökre.<sup>8</sup>

#### **1.2.5. A Maastrichti Szerződés fogyasztóvédelmi cselekvési programja**

Az Európai Unióról szóló Maastrichti Szerződés XI cím 129/A cikke önálló és teljes körű közösségi politika rangjára emelte a fogyasztóvédelmet, lehetővé téve, hogy elszakadhasson az egységes belső piac politikájától. Még az első fogyasztóvédelmi programok kötelező erővel nem rendelkező ajánlások keretében, majd későbbiekben irányelv formájában jelentek meg. A Maastrichti Szerződés 129/A 1 (a) cikke alapján lehetőség nyílt kötelező erejű rendeletek kibocsátására a fogyasztóvédelem tárgyában is.

Az Európai Unió bevezette a minimális harmonizáció elvét, amelynek értelmében az irányelvek hatálya alá tartozó területeken a tagállamok szigorúbb fogyasztóvédelmi

---

<sup>7</sup> BOLDIZS József: *Fogyasztóvédelmi kézikönyv*. Bp., Aula Kiadó 1998. 13. p.

<sup>8</sup> BOLDIZS József: *Fogyasztóvédelmi kézikönyv*. Bp., Aula Kiadó 1998. 13.-14. p.

intézkedéseket vezethetnek be, tarthatnak fenn, feltéve, ha összeegyeztethető a Maastrichti Szerződéssel, és a tagállamot értesítési kötelezettség terheli a Bizottság irányába.

Az 1997-ben elfogadott Amszterdami Szerződés aláírásával a 129a. cikk helyébe a következő szöveg lép:

„(1) A fogyasztói érdekek érvényesülésének előmozdítása és a fogyasztóvédelem magas szintjének biztosítása érdekében a Közösség hozzájárul a fogyasztók egészségének, biztonságának és gazdasági érdekeinek védelméhez, valamint a tájékoztatáshoz, oktatáshoz és az érdekek védelmét célzó önszerveződéshez való jogaik megerősítéséhez.”<sup>9</sup>

### **1.2.6. Az alkotmány szerződés**

Az Európa Tanács 2000. decemberi nizzai tanácskozásán az Unió jövőjére vonatkozóan nyilatkozatot fogadott el, s ebben négy kérdést határozott meg, amelyeket kormányközi konferencia keretében kell majd részletesen megválaszolni.

Európa Tanács 2001 nyári leakeni tanácskozásán egy részletes nyilatkozattal állt elő. A Tanács elfogadta a nyilatkozatot. Elhatározta, hogy a kormányközi konferencia munkájának előkészítése érdekében összehívja az „alkotmányozó” konventet, amely a tagállami és az európai parlamentek képviselőiből, a kormányok, illetve a közösségi intézmények küldötteiből fog állni.

Az alkotmány szerződés a fogyasztóvédelmet az Unió hatáskörei cím alatt említi először. Az alkotmány szerződés hat különböző hatásköri csoportot különböztet meg, így felsorolja a 12. cikk az Unió kizárólagos hatásköreit, majd ezt a cikket követi a megosztott hatáskörök területeinek meghatározása a 13. cikkben.

A fogyasztóvédelem területét a megosztott hatáskörök között említi az alkotmány szerződés.

Az alkotmány szerződés a korábbiakhoz hasonlóan kimondja: „...a fogyasztói érdekek érvényesülésének előmozdítása és a fogyasztóvédelem magas szintjének biztosítása érdekében az Unió hozzájárul a fogyasztók egészségének, biztonságának és gazdasági

---

<sup>9</sup> *Amszterdami Szerződés az Európai Unióról szóló Szerződés, Az Európai Közösséget létrehozó Szerződések és egyes kapcsolódó okmányok módosításáról.* Első rész, Erdemi Módosítások, 2. cikk 27. pontja

érdekeinek védelméhez, valamint a tájékoztatáshoz, oktatáshoz és az érdekek védelmét célzó önszerveződéshez való jogaik megerősítéséhez...”.<sup>10</sup>

### **1.2.7. Zöld könyv a fogyasztóvédelmi joganyag átvilágításáról**

A Bizottság 2004-ben indította a fogyasztóvédelmi joganyag átvilágítását azzal a céllal, hogy a meglévő jogi keretek egyszerűsítése és kiegészítése révén elősegítse a célul kitűzött jobb szabályozás megvalósítását.

Ez az átvilágítás nyolc fogyasztóvédelmi célzatú irányelvre terjed ki.

A jelenlegi közösségi fogyasztóvédelmi szabályok alapvetően két módon széttagoltak. Először is a jelenlegi irányelvek megengedik a tagállamoknak, hogy nemzeti jogukban szigorúbb szabályokat alkossanak (minimális harmonizáció) és sok tagállam ki is használja ezt a lehetőséget, hogy magasabb szintű fogyasztóvédelmet biztosítson. Másodszor, az irányelvek egymáshoz képest sok kérdést következtelenül szabályoznak, vagy pedig nyitva hagyják őket.

A minimális harmonizációból eredő különböző szabályok negatív hatással lehetnek a belső piacra. Az egyik ok, amiért a fogyasztók vonakodnak a határon átnyúló vásárlástól, mert nem lehetnek biztosak abban, hogy az otthoni fogyasztóvédelmi szintnek megfelelő védelemben részesülnek akkor is, ha határon túl vásárolnak.<sup>11</sup>

### **1.2.8. Közösségi fogyasztóügyi politikai stratégia 2007-2013**

A fogyasztóügyi politika jó helyzetben van ahhoz, hogy az EU segítségére legyen a növekedés és foglalkoztatás kettős kihívásának megvalósításához és az intézmények és a polgárok közötti kapcsolatok javításához. Erre az időszakra a Bizottságnak három fő célkitűzése van.

---

<sup>10</sup> Dr. MEZŐ István: Fogyasztóvédelem az Európai Alkotmányban . In. *Fogyasztóvédelmi Szemle*. 2. évf. (2005.) 2. sz. 19-24. p.

<sup>11</sup> ZÖLD KÖNYV a fogyasztóvédelmi joganyag átvilágításáról. 2007-2013 COM (2006) 744

- Az európai fogyasztók pozíciójának erősítése. Ha a fogyasztók kezébe kerül a kormányrúd, az előnyös lesz a polgárok számára és a versenyre is jelentős serkentő hatást gyakorol. Az erős pozíciójú fogyasztók valódi választékot, pontos információkat, piaci átláthatóságot igényelnek, és jellemzőjük a bizalom, ami a hatékony védelemből és a szilárd jogrendszerből következik.
- Az európai fogyasztók jólétének növelése az árak, a választék, a minőség, a sokféleség, a megfizethetőség és a biztonságosság tekintetében. A fogyasztók jóléte a jól működő piacok központi eleme.
- A fogyasztók hatékony védelme olyan súlyos kockázatokkal és fenyegetésekkel szemben, amelyekkel egyénként nem tudnának megbirkózni. E fenyegetések elleni magas szintű védelem a fogyasztói bizalom alapvetően fontos része.

A hatályos közösségi fogyasztóügyi jogszabályok többsége a minimális harmonizáció elvén alapul. A jog kifejezetten elismeri a tagállamok ahhoz való jogát, hogy a minimumot képező közösségi jogszabályoknál szigorúbb szabályokat alkalmazzanak. Ez a megközelítés teljes mértékben helyes volt akkor, amikor a fogyasztói jogok még tagállamonként nagyon különbözőek voltak és az elektronikus kereskedelem nem létezett.

Az előző közösségi stratégia új megközelítési módot tűzött ki, amely a teljes harmonizáción alapult. Ez egyszerűen azt jelenti, hogy, egyszerre kell javítani a belső piacot és védeni a fogyasztókat úgy, hogy a jogalkotásnak az adott kereten belül nem szabad teret hagynia újabb nemzeti szintű szabályoknak.

A Bizottság legutóbbi zöld könyve három fő változatot fogalmazott meg: teljes harmonizáció, esetleg eseti alapon kiegészítve egyes nem teljesen harmonizált, kevésbé lényeges szempont kölcsönös elismerésével; minimális harmonizáció kölcsönös elismeréssel; és minimális harmonizáció a "származási ország" elvvel kombinálva.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup>*Közösségi fogyasztóügyi politikai stratégia. COM (2007) 99*

## **2. A FOGYASZTÓVÉDELEM MAGYARORSZÁGON**

Magyarországon a fogyasztói érdekek védelméről 1952 óta beszélhetünk, azóta vannak olyan állami szervezetek, amelyek ezzel foglalkoznak, igaz már a XI. században az iparúzést és a kereskedelmet szigorú törvények szabályozták.

Az 50-es évek elején a termelésre jellemző mennyiségi szemlélet, különösen pedig a fogyasztási cikkek és a nyújtott szolgáltatások kedvezőtlen minőség alakulására való tekintettel, egy az ipartól és a szolgáltatóktól független minőségvizsgáló és minőség ellenőrző szervezet létrehozását tette szükségessé.

Így a Népgazdasági Tanács határozata alapján magalakult a Kereskedelmi Minőségellenőrző Intézet, a KERMI. 1995-ig hatáskörbe tartozott a fogyasztók érdekvédelme.

Ezt követően, kormányzati döntés alapján, az ellenőrzési és szankcionálási tevékenységet szétválasztották. Így alakult meg a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség (FVF), mint részben a KERMI jogutódja. A forgalomba hozatal megelőző vizsgálat maradt a KERMI feladatkörében, míg a fogyasztót közvetlenül érintő problémákkal az FVF foglalkozik.

### **2.1. Európai Megállapodás**

Lényeges változások a társadalmi, gazdasági viszonyok változása nyomán a '90-es évek közepétől kezdődtek el. Az EU-csatlakozás felvetődése felgyorsította egyrészt a jogalkotást, másrészt azt, hogy előtérbe kerüljön a fogyasztóvédelem.

A Magyar Köztársaság és az Európai Közösség között 1991. december 16-án megkötött Európai Megállapodás 67. cikke értelmében Magyarország kötelezettséget vállalt a jelenlegi és jövőbeni szabályainak a Közösségi jogszabályokhoz való közelítésre, valamint a jövőbeni szabályok és a Közösségi szabályok összeegyeztethetőségére.

Az Európai Megállapodás 68. cikke a jogszabályok közelítésének kiemelt területeként jelölte meg a fogyasztóvédelmet.<sup>13</sup>

## 2.2. Fehérkönyv

Az Európai Tanács az esseni csúcstalálkozón 1994 decemberében átfogó csatlakozás előtti stratégiát fogadott el és felkérte az Európai Bizottságot egy Fehér Könyv elkészítésére. A Bizottság 1995-ben a Cannes-i ülésére el is készítette a közép- és kelet-európai társult országok számára az egységes belső piaci közösségi jogszabályok átvételéhez iránymutatást adó ún. Fehér Könyvet.

A közép- és kelet-európai államok jogközelítési feladatainak előmozdításához a Fehér Könyv iránymutatása 3 fő területre vonatkozatható:

- kulcsfontosságú intézkedések meghatározása ágazatonként,
- a szabályozás hatékony működtetéséhez szükséges struktúrák bemutatása,
- a tagállamok teljes körű részvételét tartalmazó egységes és intenzív program megszervezése.

A Fehér Könyv összességében leírja a társult országok előtt álló feladatokat. Ezek lényege olyan szabályozási rendszerek, jogszabályok, szabványok, tanúsítási módszerek bevezetése, amelyek megfelelnek az Európai Unió által követett szabályozási gyakorlatnak.

A Fehér Könyv Függelékének 23. Fejezete határozza meg — két szakaszra elosztva — a fogyasztóvédelmi szabályozás területén szükséges jogközelítési feladatokat.

A jogharmonizáció I. szakasza két fő területet emel ki, az áruk minőségét és biztonságát, illetve a fogyasztók gazdasági érdekeinek védelmét."<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> 1994. évi I. törvény a Magyar Köztársaság és az Európai Közösségek és azok tagállamai közötti társulás létesítéséről szóló, Brüsszelben, 1991. december 16-án aláírt Európai Megállapodás kihirdetéséről.

<sup>14</sup> BOLDIZS József: *Fogyasztóvédelmi kézikönyv*. Bp., Aula Kiadó 1998. 17-18. p.

A jogharmonizáció II. szakaszához az alábbi fontosabb irányelvek tartoznak:

- A szervezett utazásokról, üdülésekről szóló 90/314/EGK irányelv
- Az üzlethelyiségeken kívül kötött szerződésekről szóló 85/577/EGK irányelv
- Az ingatlanok időben megosztott (time-share) tulajdonjogának megvásárlásáról szóló 94/47/EGK irányelv

Az elmúlt időszakban jelentős lépések történtek az áruk szabad áramlása, a kereskedelmi akadályok lebontása érdekében.

Fokozatosan csökkent az állami beavatkozás, szűkül azon termékek köre, amelyekre jogszabály írja elő a forgalomba hozatalt megelőző kötelező vizsgálatot.

Ezzel egyidőben azonban nagy mértékben megnövekedett a gyártók, az importálók és a kereskedők felelőssége egyrészt a termék biztonságáért, másrészt a rendeltetési célra való alkalmasság hiteléért.

Ezen felelősséget az 1994. január 1-jén hatályba lépett termékfelelősségi törvény, illetve a Ptk.-nak a szerződésekre és a hibás teljesítésre vonatkozó fejezetei tartalmazzák. Az 1997. évi CLV. számú fogyasztóvédelmi törvény is, a vállalkozások kötelezettségeit és kilátásba helyezett szankcionálását is a korszerű elvek szerint szabályozza.

### **2.3. Fogyasztóvédelmi törvény**

Az Agenda 2000 című dokumentum, amelyet 1997. július 16-án adtak át, elvárásként fogalmazta meg a fogyasztóvédelmi törvény elfogadását és az egységes fogyasztóvédelmi politika, fogalmi rendszer, intézményi struktúra kialakítását.

A fogyasztóvédelmi törvényt „az Országgyűlés annak érdekében alkotta meg, hogy olyan szabályozás jöjjön létre, amely biztosítja a fogyasztói érdekek — különösen a biztonságos áruhoz és szolgáltatáshoz, a vagyoni érdekek védelméhez, a megfelelő tájékoztatáshoz és oktatáshoz, a hatékony jogorvoslathoz, továbbá a civil szervezeteken keresztül történő

fogyasztói érdekképviselőhöz fűződő érdekek — védelmét, valamint az érvényesítésükhöz szükséges intézményrendszer továbbfejlesztését.”<sup>15</sup>

A fogyasztóvédelmi törvény a fogyasztó fogalmát a hatályos Ptk.-val összhangba határozta meg, miszerint: a „fogyasztó: az a személy, aki — gazdasági vagy szakmai tevékenység körén kívül — árut vesz, rendel, kap, használ, illetve, akinek a részére a szolgáltatást végzik, továbbá, aki az áruval vagy szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.”<sup>16</sup>

A jelenlegi definíciók nemcsak a természetes személyeket tekintik fogyasztónak. Már az új Ptk. koncepciója a fogyasztó fogalmát az Európai Unió irányelveinek a mintájára fogalmazza meg, és fogyasztónak tekinti azt a természetes személyt, aki az üzleti tevékenysége és önálló foglalkozása körén kívül eső célból köt szerződést. A koncepció utal arra is, hogy a fogyasztó fogalmát kiterjesztheti más jogalanyokra is.

Kettős irányítást alakítottak ki 1997 január elsejétől, a területi (megyei, fővárosi) fogyasztóvédelmi felügyelőségek a közigazgatási hivatalok szervezetébe integrálódtak, a szakmai irányítás továbbra is fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség hatáskörében maradt. A Kormány 1999-ben fogadott el először három éves időszakra vonatkozó átfogó fogyasztóvédelmi koncepciót.

A második középtávú fogyasztóvédelmi politika célul tűzte ki a fogyasztók életének, egészségének és biztonságának védelmét, a fogyasztók érdekképviselőit ellátó társadalmi szervezetek működésének elősegítését, a fogyasztóvédelmi és piac-felügyeleti intézményi rendszereknek, a békéltető testületeknek, valamint a fogyasztóvédelmi oktatásnak az EU-konform továbbfejlesztését.

A hosszú, sok éves gyakorlattal szakítva a Kormány a fogyasztóvédelmet a Gazdasági és Közlekedési Miniszter hatásköréből a Szociális és Munkaügyi Miniszter kompetenciájába utalta.

---

<sup>15</sup> 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről. Preambulum

<sup>16</sup> 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről. 2. § e) pontja

## 2.4. Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

A regionális fogyasztóvédelmi felügyelőségek és a területi kirendeltségek 2007. január 1-jei létrejötte után a 10 évig tartó kettős irányítás helyett szeptember 1-jétől egységes szervezetként tevékenykedik a hatósági fogyasztóvédelem. Ettől az időponttól nevében is módosul az egységes intézményrendszer: az FVF helyett Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság működik, 362 fővel.<sup>17</sup>

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság központi hivatal, olyan önállóan gazdálkodó, az előirányzatok felett teljes jogkörrel rendelkező költségvetési szerv, amelyet fogyasztóvédelemért felelős miniszter irányít.

Az NFH központi szervből, területi szervekből, valamint azok kirendeltségeiből áll. A központi szervét a főigazgató közvetlenül vezeti, a területi szervei az igazgató által vezetett regionális felügyelőségek.<sup>18</sup>

## 2.5. Harmadik középtávú fogyasztóvédelmi politika

A harmadik középtávú fogyasztóvédelmi politika a 2007-2013-as időszakra célul tűzi ki a tisztességes verseny és a fogyasztó biztonságának megerősítését: a fogyasztóvédelem társadalmosításával, vagyis a társadalom önvédelmének megerősítésével, mely eredményezi a tudatos fogyasztói magatartás kialakulását, és a fogyasztó kiszolgáltatottságának felszámolását, továbbá a civil szektor fogyasztóvédelemben betöltött szerepének megerősödését. Valamint egy erős és hatékony fogyasztóvédelmi hatóság kialakításával, mely alkalmas lesz a határozottabb állami fellépésre és szerepvállalásra. A fogyasztóvédelem ereje nem a tiltásban, hanem a nyilvánosságban rejlik. A civil szervezetek szerepének erősítése, a fogyasztóvédelem társadalmosítása részeként célul tűzték ki a Fogyasztóvédelmi Tanácsadó Irodák országos hálózatba szervezését, a békéltető testületek működésének további javítását, a Fogyasztóvédelmi Tanács létrehozását.

---

<sup>17</sup> dr. DÉKÁNY Sándor: Közös dolgaink. In: *Fogyasztók és fogyasztóvédők lapja*. 9. évf. (2007.) 3. (85) sz. 3.

<sup>18</sup> P. 225/2007. (VIII. 31.) Kormányrendelet a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságról.

A „Fogyasztóbarát termék”, illetve a „Fogyasztóbarát szolgáltatás” embléma bevezetése révén a pozitív magatartásra ösztönzés.

A nyilvánosság szerepének erősítése. A fogyasztóvédelem tananyagá tétele.

Az erős és hatékony állami szerepvállalás keretében egységes fogyasztóvédelmi szervezet létrehozása, amely egyben jelenti a közigazgatási hivataloktól a regionális felügyelőségek a főfelügyelőség közvetlen irányítása alá kerülését, a jelenlegi 218 fős szervezet 498 főre való növelését.

A jogsértéseket folyamatosan elkövető cégekkel szemben valódi, visszatartó erejű bírságolás, illetve büntetőjogi szankciók, kizárás az állami forrásokra vonatkozó pályázati kiírásokból. Folyamatos, célzott, rugalmas és gyors ellenőrzések — a feketepiacokon és a nagy forgalmú üzletközpontokban — kiemelt vizsgálatok: például élelmiszerek, vegyszerek, gyermekjátékok, pénzügyi, energiaipari szolgáltatások, a megszokottól eltérő kereskedelmi formák (csomagküldők, e-kereskedelem, utaztatással egybekötött termékértékesítés).<sup>19</sup>

A 2011-2013-as időszakra kidolgozott 3 éves cselekvési program három alapeleme:

határozott állami fellépésre van szükség a fogyasztóvédelmi hatóságok révén; meg kell erősíteni a civil szféra fogyasztóvédelemben betöltött szerepét; el kell érni a fogyasztóvédelem társadalmasítását, a tudatos fogyasztói magatartás kialakulását, és a fogyasztó kiszolgáltatottságának felszámolását.

---

<sup>19</sup> A kormány III, középtávú fogyasztóvédelmi politikája (2007-2013). In: *Fogyasztók és fogyasztóvédők lapja*. 9. évf. (2007.) 3. (85) sz. 6. p.

## 3. AZ UTAZÁSI SZERZŐDÉS

### 3.1. Az utazási szerződés jogi háttere

Az utazási szerződést a Polgári Törvénykönyv 1977. évi módosítása során a jogalkotó „sui generis” szerződéstípusként nevesítette és definiálta.

Az utazási szerződést vállalkozói szerződés, miután a jogalkotó a Ptk. vállalkozás című fejezetének keretében szabályozta. A vállalkozás eredménykötelem, így a vállalkozó akkor teljesít, ha a szerződésben megállapított eredményt produkálja. Az utazási szerződésnél, ha a vállalkozó az utas egyedi igénye alapján szervezi meg az utat, akkor a szervezés befejezésével teljesíti az eredményt, míg ha a vállalkozó saját összeállítású útitervet kínál az, akkor az utas visszaérkezésével produkálja az eredményt.<sup>20</sup>

Az 1994. évi 1. törvénnyel kihirdetett megállapodásban Magyarország vállalta, hogy jogszabályait közelíti az EK joganyagához. A harmonizáció során arra törekedett a jogalkotó, hogy a szervezett utazási formákról szóló 90/314/EGK irányelv rendelkezéseiből a magyar jogba átültesse az utast védő rendelkezéseket, megtartva a korábbi joganyag pozitív szabályait.

A jogalkotás eredményeképpen megszületett az utazásszervező és- közvetítő tevékenységről szóló 213/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet, és a utazási és utazást közvetítő szerződésekről szóló 214/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet.

A 213/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet, bár lehet, hogy a fogyasztó fogalmát nem használja, mégis fogyasztóvédő jogszabály, ami levezethető abból, hogy a 90/314/EGK irányelv — amely a magyar jogba történő átültetése folytán született meg — a fogyasztó kifejezést használja.

---

<sup>20</sup> Dr. SALAMON András: *Az utazási szerződés*. Bp., Geomédia Kiadó 2001. 86. p.

A direktíva egyértelműen kimondja, hogy a fogyasztóknak kell élvezniük az irányelvben bevezetett védelem előnyeit.

Megnevezéstől függetlenül olyan védelemben kell részesíteni azt a személyt, aki szervezett utazáson vesz részt, hogy élvezze ennek a védelemnek az előnyeit. Ez a védelem és előnyei fejeződnek ki a magyar kormányrendelet paragrafusaiban.

Az utazási és utazást közvetítő szerződésről szóló 214/1996. (XII. 23.) Korm. rendeletet módosító 191/2003. (XI. 26.) Korm. rendelet (Magyar Közlöny 2003/135) 2004. január 1-jén lépett hatályba. A változtatások megszüntetik a hazai szabályozás és a szervezett utazásokról, üdülésekről szóló 90/314/EGK Európai uniós jogharmonizációs irányelv közötti eddigi eltéréseket, ezzel javítják a hazai utazási vállalkozók versenyhelyzetét, ugyanakkor az utas védelmet is az uniós szinthez igazítják. A módosított utazási és az utazást közvetítő szerződés alkalmazása során felmerült néhány olyan gyakorlati probléma, amely indokoltá tette a rendelkezések újabb finomítását. Ezért a kormány 78/2005. (IV. 28.) Kormány rendelettel módosította az alapjogszabály néhány előírását.

Az utazási vállalkozónak a szerződés elkészítésekor figyelembe kell vennie a magyar szabályok mellett az uniós jogszabályokat, és az Európai Bíróság döntéseit is. Az utazási jogvitákban a felek a magyar bíróság előtt hivatkozhatnak az uniós rendelkezésekre, az Európai Bíróság hasonló ügyekben korábban meghozott döntéseire vagy állásfoglalásaira a magyar jogszabályokkal szemben.

Az Európai Bizottság SEC (1999) 1800. számú, a 90/314/EGK irányelv alkalmazásával kapcsolatos jelentése megfogalmazta: az irányelv rendelkezései tág határok közötti értelmezési lehetőséget kínálnak a tagállamok jogalkalmazói számára. E tág határokat szűkítik az Európai Bíróság döntései, állásfoglalása.

## **3.2. Az utazási szerződés- az utazási csomag- utazást közvetítő szerződés**

### **3.2.1. Az utazási szerződés**

Az utazási szerződés a rendelet 2. §-ának (1) bekezdése alapján az utazási vállalkozás és az utas közt jön létre. A 213/1996. (XII. 23.) Kormány rendelet meghatározza az utazási vállalkozó fogalmát, az utasét nem definiálja jogszabály.<sup>21</sup>

Közvetlen jogviszony az utas és a vállalkozó között áll fenn, ezért az utas csupán a vállalkozótól követelheti a teljesítést, szerződésszegés esetén a vállalkozóval szemben érvényesítheti igényét, ellene indíthat pert, a vállalkozó pedig az utastól követelheti az ellenérték, azaz a részvételi díj megfizetését, és vele szemben érvényesítheti kártérítési igényét.

A három alkotóelemből — utazás, a egyes állomásokon való tartózkodás, szállás és azzal összefüggő szolgáltatások — álló szolgáltatás az, amelyet az irányelv, és ennek megfelelően a rendelet is utazásnak minősít. Érdekes, hogy a rendelet nem határoz meg egy minimum távolságot az utazásnál, sem azt, hogy milyen időtartam minősül tartózkodásnak.

### **3.2.2. Az utazási csomag**

A 214/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet 2. § (2) bekezdése szűkíti az összetevők számát: utazási szerződésnek minősül az is, ha a fentebb felsorolt három elem közül csak kettőnek az előre meghatározott együttesét szolgáltatja a vállalkozó díj ellenében, feltéve, hogy a kínált ár valamennyi szolgáltatás ellenértékét együttesen tartalmazza, és a szolgáltatás 24 óránál hosszabb időszakot érintsen vagy éjszakai szállást is magában foglaljon.<sup>22</sup>

A Kormány rendelet 2003. évi módosításakor került a jogszabályba a 24 órás időtartam, az irányelvnek való megfelelés kedvéért.

---

<sup>21</sup> 213/1996. (XII. 23.) Kormány rendelet az utazásszervező és -közvetítő tevékenységről.

<sup>22</sup> 214/1996. (XII. 23.) Kormány rendelet az utazási és utazást közvetítő szerződésről.

Az utazási vállalkozó egy komplett csomagot kínál, amelyet vagy elfogad az utas, vagy nem, de a leírtak érvényesek arra az esetre is, amikor az utazási vállalkozó kifejezetten az utas kérése és igényei alapján szervez meg és állít össze egy utazást.

Manapság gyakori jelenség, hogy egy légi társaság a honlapján a repülőjegy mellett szállást, kulturális rendezvényekre is jegyet kínál.

Ez a megoldás nem utazásszervezés, s az így létrejött szerződés nem utazási szerződés, mert egyrészt nem egy vállalkozó és nem előre meghatározott egységként ajánlja a szolgáltatásokat — más társaság (vállalkozó) adja a repülőjegyet és más a szállást —, másrészt a kínálati ár nem együttesen tartalmazza a repülőjegy és a szállás díját, hanem külön, és egyenként is kell fizetni.<sup>23</sup>

Az utazási csomag is utazási szerződés, csak annyiban különbözik az utazási szerződés tárgyától, hogy a fenti elemek közül elegendő csak kettőnek az előre meghatározott megléte és teljesítése, feltéve, hogy a szolgáltatás vagy minimum 24 órát vesz igénybe, vagy éjszakai szállást is tartalmaz.

### **3.2.3. Az utazást közvetítő szerződés**

Az utazást közvetítő szerződés az utazásszervező és az utazásközvetítő között kötődik, ennek alapján hozza létre a közvetítő az utas és a szervező között az utazási szerződést. Közvetítés eredményeképpen a közvetítő utazási szerződést köt az utassal, a belföldi utazásszervező nevében.<sup>24</sup>

### **3.2.4. Fogyasztó és utas, avagy a fogyasztó az utas szinonimája**

A 90/314/EGK irányelv fogyasztó kifejezést használja, és határozottan deklarálja, hogy a fogyasztóknak kell élvezniük a direktíva által nyújtott védelem előnyeit, egyértelművé téve

---

<sup>23</sup> 213/1996. (XII. 23.) Kormányrendelet az utazásszervező és -közvetítő tevékenységről. 1. § (1) bekezdése g) pontja

<sup>24</sup> 214/1996. (XII. 23.) Kormányrendelet az utazási és utazást közvetítő szerződésről. 16. § (1) bekezdése

ezzel, azt, hogy mind az uniós jogforrás, mind a az átvétel során született jogszabályok fogyasztó védők.<sup>25</sup>

Szükség van a védelemre, mert nem egyenrangú a felek pozíciója az utazási szerződésnél. Az utazási vállalkozó rendelkezik mindazzal a tudással, ismerettel, infrastruktúrával, ami ahhoz szükséges, hogy az utas biztonságban eljusson oda, ahova szeretne, és megkapja azokat a szolgáltatásokat, amelyekre megkötötte a szerződést. Tehát az utazási vállalkozó rendelkezik mindazon ismerettel, aminek nincsen a birtokában az utas, ebből következően az utas kiszolgáltatott helyzetben van.

Helyzetét még érdekesebbé, vagy inkább kockázatosabbá teszi az a tény is, hogy előre kifizeti a részvételi díjat, és csak ez után kezdődik meg az utazási vállalkozó teljesítése. Így az utas számára csak díj megfizetése után derül ki, hogy valóban azt a szolgáltatást kapja, amire a szerződést megkötötte.

Az utazási szerződés bonyolultságát az okozza, hogy a szerződésszerű teljesítés megítélésében az objektív tényezők mellett a szubjektívek is sokat nyomnak a latba. A szubjektív elemek elválaszthatatlanok a turizmus másik fő alkotóelemétől, a turisztikai élménytől; a turisztikai élmény ugyanis maga az utazás során szerzett szubjektív tapasztalat. Turisztikai jellegű utazásoknál éppen ezek a negatív élmények teszik indokolttá a nem vagyoni kártérítést, amikor a jog megpróbálja pénzzel kompenzálni a várt/elvárt pozitív élmény elmaradását.

A szubjektív elem szerepére mutat rá a következő jogeset, amelyben egy lengyel turista csoport hazánkban kívánta eltölteni az év utolsó napját. A turisták a malacsült kivételével meg voltak elégedve a szilveszteri vacsorával. A vendéglátók egy kis csokoládéval, és sörrel próbálták kiküszöbölni a csorbát. Az ügy még a másodfokú bíróságot is megjárta. A bíróság ítéletében megállapította, hogy a szilveszteri vacsora alkalmatlan volt a rendeltetésére, és mint oszthatatlan szolgáltatás, így annak hibás volta már egy kifogásolható minőségű fogás esetén is megállapítható.<sup>26</sup>

Elgondolkoztató, hogy egy gasztronómia ízlés különbségből származó vita még a másodfokú bíróság elé is eljuthat. Hol van ennek a határa, lehet-e ilyen esetekre egzakt szabályt felállítani? Egyáltalán miként lehet utólag bizonyítani, hogy csak ízlésbeni

---

<sup>25</sup> *Tanács 1990. június 13-i 90/314/EGK irányelv a szervezett utazási formákról. Preambulum.*

<sup>26</sup> *BH1998.149.*

különbségre vezethető-e vissza a hibás teljesítés, vagy egyszerűen egy elrontott ételről van szó?

A 214/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet az utas szót használja, amely megfelel az irányelvben írt fogyasztónak. Jogszabály így nem tesz különbséget a turista és az üzleti utazás között.

Ha az utazási szerződésről szóló rendeletben a jogalkotó a fogyasztó szót használná az utas helyett, akkor a fenti megfogalmazások értelmében az utasok egy része kiesne az irányelv alapján őket kötelezően megillető védelemből. Nem lehetne például fogyasztónak tekinteni az üzleti utazót vagy a zárandokot.

A fogyasztókat az általános fogyasztóvédelmi szabályok is védik, így érdekeiket nemcsak saját maguk, hanem a fogyasztóvédelmi hatóságok is biztosítják.

Ugyanakkor a fogyasztói megközelítés értelemszerűen egyfajta szelekciót is jelentene az utazások résztvevői között, és így indokolatlanul hátrányosabb helyzetbe hoznának bizonyos utasokat.

Összefoglalva megállapítható, hogy a magyar szabályozásra jellemző az utas elsődleges védelme, nem tesz különbséget a turista és az üzleti utazás között, az utasnak díjfizetési együttműködési kötelezettsége van, kiemelkedő fontosságú a vállalkozó tájékoztatási kötelezettsége.

## 4. A PROBLÉMA MENTES UTAZÁST SEGÍTŐ ELŐFELTÉTELEK

### 4.1. Tájékoztató

A fogyasztó és az utazási vállalkozó kapcsolata a program meghirdetésétől, a szerződés megkötésén át, egészen az esetleges panaszügyintézés lezárásáig tart.

E kapcsolat során a Polgári Törvénykönyv értelmében a felek együttműködni kötelesek, és már a szerződés megkötését megelőzően tájékoztatniuk kell egymást a megkötendő szerződést érintő minden lényeges körülményről.<sup>27</sup>

Az előbbiekből következően megállapítható, hogy különös fontossággal bír a tájékoztatási kötelezettség.

A 90/314/EGK irányelv 3. és 4. cikkelyei az utazási vállalkozó tájékoztatási kötelezettségét hangsúlyozzák, mint ahogy ennek megfelelően a 214/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet 3., 4., 5. és 6. §-ai kifejezetten az utazási vállalkozó tájékoztatási kötelezettségéről szólnak.<sup>28</sup>

A közösségi joggyakorlat azt vélelmezi, hogy az utasnak csak azt kell tudnia, hogy hova szeretne utazni, és ezentúl semmi mást nem.

Az utazási vállalkozóra hárul, annak a bizonyítása, hogy teljes körű volt-e a tájékoztatása. Az utast csak minimális értesítési, tájékoztatási kötelezettség terheli.

A gyakorlatban a vállalkozók azzal a problémával szembesültek, hogy míg programfüzetükben nem okozott nehézséget az előírt információkat és adatokat megjeleníteni, egy szórólapra stb. már nem fért rá minden tudnivaló.

Ezért a Kormány rendelet a teljes körű tájékoztatást csak a programfüzet készítésekor teszi kötelezővé, viszont annak az utazási vállalkozó által szervezett utazások általános szerződési feltételeit is tartalmaznia kell.

---

<sup>27</sup> Dr. BARANYAI András - DIENES Katalin: Utazási szerződések a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség gyakorlatában. In: *Cég és Jog.* (2002.) 7.-8. sz. 30. p.

<sup>28</sup> Dr. SALAMON András: Törvénytelen utazási szerződések. In: *Napi Jogász.* (2001.) december sz. 36. p.

Annak érdekében, hogy az utas programfüzet hiányában is teljes körű információhoz jusson, az utazási vállalkozó ilyen esetben is köteles az utast írásban mindarról tájékoztatni, amit a rendelet a programfüzet kötelező tartalmaként tételesen meghatároz. Az iroda programfüzete, prospektusa, szórólapja nem tartalmazhat félrevezető információt. Felfüggeszthető az utazási iroda működése, ha megteveszti az utasokat, nem tesz eleget a tájékoztatási kötelezettségének és bizonyítást nyer, hogy ezzel nagyszámú fogyasztót megkárosított.

De akár alapot is adhat az iroda az utas tévedésére, azzal, hogy amennyiben az utas közli milyen célból szándékozik utazni, és az utazási vállalkozó nem tájékoztatja arról, hogy az út alkalmatlan igényeinek kielégítésére.

Kivételesen indokolt esetben is csak akkor térhet el az iroda a tájékoztatóban foglaltaktól, ha ezt a jogát kifejezetten fenntartotta, és a változásokat a szerződés megkötése előtt közölte az utassal.<sup>29</sup>

## **4.2. Az utazási iroda adatai**

Magyarországon utazásszervező, -utazásközvetítő tevékenységet az a vállalkozó folytathat, aki a 213/1996.(XII.23.) Kormány rendelet 2.§(1) bekezdésébe meghatározott feltételeknek megfelel és a Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal által vezetett közhitelű hatósági nyilvántartásba bejegyezték.

A nyilvántartásban szereplő adatok közül nyilvános: az utazási vállalkozó nyilvántartásba vételi száma; neve, székhelye, telefonszáma; üzlethelyiségeinek elérhetősége; vagyoni biztosíték mértéke, és ennek szolgáltatására szerződött hitelintézet, biztosító megjelölése; a tevékenység felfüggesztésének, valamint törlésének ténye.<sup>30</sup>

A Hivatal határozatával törli az utazási vállalkozót a nyilvántartásból, ha a nyilvántartásba vételi feltételeknek nem felel meg.<sup>31</sup>

Az utazási vállalkozónak fel kell tüntetni, hogy milyen jogi formában működik, ennek későbbiekben az igény érvényesítésnél lehet szerepe, például egy keresetlevél idézés

---

<sup>29</sup> 214/1996. (XII. 23.) Kormány rendelet az utazási és utazást közvetítő szerződésről. 3. § (2) bekezdése

<sup>30</sup> 213/1996. (XII. 23.) Kormány rendelet az utazásszervező és -közvetítő tevékenységről. 3. § (4) bekezdése

<sup>31</sup> 213/1996. (XII. 23.) Kormány rendelet az utazásszervező és -közvetítő tevékenységről. 11. § (1) bekezdése a) pontja

kibocsátása nélküli elutasításnál, mivel a bíróság nem tudja megállapítani a rendelkezésre álló adatokból, hogy hova kézbesítse az idézést.<sup>32</sup>

### 4.3. Utazás

A 90/314. irányelv nem tartalmaz konkrét rendelkezést a késedelmes indulásról. Az Európai Unió Gazdasági és Szociális Bizottságának javaslata (OJ C 102/29, 24.4.89.) szerint, ha a késedelem meghaladja a 24 órát, az utas kártérítés követelésévei elállhat az utazástól, 12 és 24 óra közötti késedelem esetén pénzbeli kárpótlásra jogosult<sup>33</sup>

Az utazási irodától elvárható, hogy a szerződés és a jogszabályi előírások szerint teljesítse szolgáltatásait, azaz zökkenőmentesen bonyolítsa le az utazást.

Ugyanígy az utas is működjön közre abban, hogy zavartalan legyen a társasút.

Ha az utazást különjáratú buszokkal bonyolítják le, az iroda köteles gondoskodni arról, hogy az előírt iratok (pl. utasjegyzék) az autóbusz vezetőjének rendelkezésére álljanak.<sup>34</sup>

A Hivatal határozatával akár három hónapos időtartalomra is felfüggesztheti az utazási vállalkozó működését, amennyiben elmulasztja az utasjegyzék átadását a busz vezetőjének.<sup>35</sup>

### 4.4. Szálláshely

A tájékoztatónak nemcsak a szálláshely típusát, de a szálláshely szerinti ország szabályainak megfelelő komfortfokozatát is tartalmaznia kell.

Ez azonban az utasok számára nem elegendő, mert nem ismerik — és nem is várható el, hogy ismerjék — a szálláshely szerinti országban érvényes komfortfokozati előírásokat.

---

<sup>32</sup> Dr. SALAMON András: *Az utazási szerződés*. Bp., Geomédia Kiadó 2001. 114. p.

<sup>33</sup> Dr. SALAMON András: A védtelen utazási irodák a szállodák felelőssége. In: *Cég és Jog*. (2003.) december sz. 39. p.

<sup>34</sup> 214/1996. (XII. 23.) Kormányrendelet az utazásszervező és -közvetítő tevékenységről. 7. § (4) bekezdése

<sup>35</sup> 213/1996. (XII. 23.) Kormányrendelet az utazásszervező és -közvetítő tevékenységről. 11. § (6) bekezdése h) pontja

Ezért a Kormány rendelet előírja azt is, hogy „amennyiben a szálláshely szerinti ország komfortfokozatra vonatkozó szabályai eltérnek a hazaitól, úgy az erre vonatkozó figyelemfelhívást is tartalmaznia kell a tájékoztatónak, továbbá azt is, hogy az eltérő komfortfokozatnak a hazai besorolás szerint mi a megfelelője.”<sup>36</sup>

Amennyiben a tájékoztató a szállodát csak a célország szerinti komfortfokozatát jelöli meg, és az elszállásolás ennek megfelelően történik, akkor nem beszélhetünk szerződésszegésről.

Abban esetben, ha a tájékoztatóban név szerint lett feltüntetve a szálloda, de a helyszínre érkezve túlfoglalás miatt egy másik ugyanolyan kategóriájúba helyezik, már hibás teljesítésről van szó, miután a szerződést nem tartalmának megfelelően teljesítették. A túlfoglalásra való hivatkozással sem bújhat ki az utazási vállalkozó a felelőssége alól, miután a szálloda a közreműködője, és annak magatartásáért úgy felel, mintha maga járt volna el.<sup>37</sup>

Az alperes utazási iroda arra kötelezte magát, hogy a felperes és házastársa részére az általuk a német nyelvű tájékoztató alapján kiválasztott található szálláshelyen elhelyezést biztosít az ausztriai St. Margareten faluban. A felperes társával beszerette volna barangolni a környéket autójukkal.

A Ptk. 205. §-ának (3) bekezdése úgy rendelkezik, hogy a felek a szerződés megkötésénél együttműködni kötelesek, és figyelemmel kell lenniük egymás jogos érdekeire. A szerződéskötést megelőzően is tájékoztatniuk kell egymást a megkötendő szerződést érintő minden lényeges körülményről. Az alperes utazási irodára olyan kötelezettség is hárult, hogy a fenti szálláshellyel kapcsolatban, még annak kiválasztása előtt, közöljön a felperessel minden olyan körülményt, amely annak igénybevétele szempontjából jelentős. A tájékoztatási kötelezettsége kiterjed arra is, hogy közölje az utassal, hogy a kiválasztott panzió belterületi vagy külterületi fekvésű. Az alperes őt terhelő tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget és ebből a felperesnek kára keletkezett azáltal, hogy a biztosított szálláshelyet nem foglalta el, majd az alperes telefonon adott, bizonytalan válaszai miatt utazását megszakította, és hazautazott.

---

<sup>36</sup> 214/1996. (XII. 23.) Kormány rendelet az utazási és utazást közvetítő szerződésről. 3. §-nak (1) bekezdés c) pontja

<sup>37</sup> 214/1996. (XII. 23.) Kormány rendelet az utazási és utazást közvetítő szerződésről. 14. § (1) bekezdése

Az eset érdekessége még az is, hogy a bíróság az utazási irodát nem vagyoni kár megtérítésére is kötelezte, mivel annak magatartása miatt az utas nem tölthette a szabadságát az általa megtervezett módon, és így a külföldi utazás élményétől, a vele járó kikapcsolódás és szórakozás lehetőségétől megfosztva kár érte.<sup>38</sup>

#### **4.5. Minimum létszám**

A társasutazáson részt vevő csoport az, amely eléri az utazási vállalkozó által meghatározott, az utazás elindításához szükséges legalacsonyabb létszámot. „Amennyiben az iroda nem szabott minimumlétszámot, úgy csoport az, amelynél az azonos időpontban, azonos útvonalon, azonos szolgáltatásokat igénybe vevők száma a 15 főt eléri.”<sup>39</sup>

A rendelet kiegészült azzal is, hogy az utaztató köteles az utast legkésőbb az utazási szerződés megkötésével egyidejűleg tájékoztatni arról, biztosít-e idegenvezetésre jogosult személyt abban az esetben is, ha az utasok létszáma nem éri el a jogszabályban meghatározott mértéket.<sup>40</sup>

#### **4.6. Éghajlatra, helyi szokásokra vonatkozó előírások**

A tájékoztatónak tartalmaznia kell a vízumkötelezettségre, az egészségi előírásokra vonatkozó információkat is.<sup>41</sup>

A célország életmódjára, éghajlatára vonatkozó tájékoztatás fontosságára mutat rá a bíróság a határozatában, amelyben megállapította, hogy utazási vállalkozó a tájékoztatóban téves felvilágosítást adott az időjárási viszonyokról, és ezzel objektíve értéktelenebbé tette az egész üdülést. Az utazási szerződéssel nyújtott szolgáltatások bár lehet, hogy fizikailag oszthatóak, de ennek ellenére a megosztással keletkező részszolgáltatások önmagában nem voltak alkalmasak az utas szerződési érdekeinek a

---

<sup>38</sup> BH 1998. 278.

<sup>39</sup> 214/1996. (XII. 23.) Kormány rendelet az utazási és utazást közvetítő szerződésről. 7. § (2) bekezdés

<sup>40</sup> 214/1996. (XII. 23.) Kormány rendelet az utazási és utazást közvetítő szerződésről. 7. § (3) bekezdés

<sup>41</sup> 214/1996. (XII. 23.) Kormány rendelet az utazási és utazást közvetítő szerződésről, 3. § (1) bekezdés k) pontja

kielégítésére. A Ptk. 317§ (2) bekezdése alapján amennyiben a szerződésszegés az oszthatatlan szolgáltatás egy részére vonatkozott, a jogkövetkezmény a szerződés egészére beállt.<sup>42</sup>

A Ptk. 277. §-a kimondja, hogy a teljesítés akkor szerződésszerű, ha nemcsak a szerződésben és a jogszabályban meghatározottak, hanem a kötelezettnek (jelen esetben az utazási irodának) az áru, a szolgáltatás konkrét tulajdonságaira vonatkozó nyilvános kijelentésében elhangzottak is megvalósulnak. Az elhangzottak, bemutatottak befolyásolták döntésében a fogyasztót.

Az utazási irodának megfontoltnak kell lenni amikor egy szlogennel próbálja utazásra csábítani fogyasztót, mint például: „Utazzon velünk ...-ba, ahol mindig süt a nap” A döntésbefolyásoló kijelentések valóságáért felelősséget kell vállalnia a reklámozónak. Az utas joggal várhatja el a szlogen, a reklámszöveg — tehát egy szerződéses feltétel — teljesítését, és ha az — a konkrét eset egyedi vizsgálatának eredményeként megállapításra kerül — nem valósul meg, akkor szerződésszegés történik, amelyért kártérítés járhat.

#### **4.7. Fakultatív programok**

Az utazási szerződésnek tartalmaznia kell az utas által megrendelt szolgáltatásokat.<sup>43</sup>

Ha az utazási szerződés a külön felszámítható díjakról nem rendelkezik, akkor azok a díj részét képezik, és külön nem számíthatók fel.<sup>44</sup>

A programfüzetében egyértelműen és pontosan tartalmaznia kell: azokat a programokat, amelyeket az utazási vállalkozó a díj ellenében nyújt, valamint az általa szervezett vagy közvetített fakultatív programokon való részvétel feltételeit.<sup>45</sup>

Ebből következőleg az utasoktól út közben a szerződésben megállapított díjon felül további díjat szedni nem lehet a fakultatív programokon kívül. A felmerülő plusz költség az irodát terheli.

---

<sup>42</sup> BH 2006.358.

<sup>43</sup> 214/1996. (XII. 23.) Kormány rendelet az utazási és utazást közvetítő szerződésről. 6. § (1) bekezdés c) pontja

<sup>44</sup> 214/1996. (XII. 23.) Kormány rendelet az utazási és utazást közvetítő szerződésről. 6. § (4) bekezdés

<sup>45</sup> 214/1996. (XII. 23.) Kormány rendelet az utazási és utazást közvetítő szerződésről. 3. § (1) bekezdés g), h) pontjai

Természetesen a fakultatív kirándulások részvételi díját — tekintettel arra, hogy jogszabály nem tiltja — lehet külföldön is kérni, bár általában arra is van lehetőség, hogy itthon forintban fizessenek be rá. Elvárás viszont, hogy az utas minderről előre tudjon, ne érje váratlan meglepetés. A programfüzetben az utazási vállalkozó csak az általa szervezett vagy közvetített fakultatív programokon való részvétel feltételeiről köteles tájékoztatást adni.

Az utazási szerződésnek meg kell jelölnie a részvételi díjban nem szereplő például üdülőhelyi-, horgonyzási díjat, adót.<sup>46</sup>

#### **4.8. Biztosítás**

Az utasnak tudomására kell hozni, hogy a részvételi díj magában foglalja-e a baleset-, betegség-, poggyász (b-b-p), illetve az elállás kockázatára vonatkozó (ún. útlemondási vagy stornó) biztosítás díját.

Amennyiben a (b-b-p) biztosítást az utas az irodában — az iroda közreműködésével — köti meg, a biztosítási kötvényt, illetőleg a biztosítás igénybevételére jogosító bizonylatot, a kifizetett szolgáltatások igény-bevételére jogosító iratok átadásával egyidejűleg az utasnak át kell adni.<sup>47</sup>

Az iroda nem köt automatikusan „útlemondási biztosítás”-t, célszerű ehhez ragaszkodni, mert ha esetleg elutazás előtt betegség vagy baleset miatt kénytelen lemondani az utazásról, legalább ne vesszen el a teljes befizetett részvételi díj.

A biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény és annak 7. számú melléklete meghatározza s felsorolja, hogy melyek azok az esetek, pontosabban tevékenységek, amelyekre kötelező a biztosítás megkötése.

A törvény nem teszi kötelezővé, de nem is tiltja meg a felek olyan megállapodását, amely kötelezővé teszi a biztosítási szerződés megkötését.

A polgári törvénykönyv 200. §-ának (1) bekezdése szerint a felek szabadon állapítják meg a szerződés tartalmát, amennyiben az nem ellentétes jogszabállyal, így ennek megfelelően az iroda feltételeként határozhatja meg a biztosítás szerződés megkötését.

---

<sup>46</sup> 214/1996. (XII. 23.) Kormányrendelet az utazási és utazást közvetítő szerződésről. 6. § (1) bekezdés d) pontja

Utalni kell még a Ptk. 205. §-ának (2) bekezdésére, miszerint a szerződés létrejöttéhez szükséges, hogy a felek minden lényeges, és bármely fél által lényegesnek tartott kérdésben megállapodjanak.

Az utas dönthet úgy, hogy elfogadja a részvételi feltételeket és megköti a biztosítási szerződést, vagy felkeres egy másik irodát.<sup>48</sup>

Egy esetben az utas kameráját, és annak tartozékait az izraeli biztonsági szolgálat már a gépre való felszállás előtt elvette. A felperes a II. r. biztosító alperessel egyéni poggyászbiztosítási szerződést kötött a kamerára és tartozékaira. Az általa aláírt szerződési ajánlat első oldalán feltüntetésre került, hogy a II. r. alperes a biztosított vagyontárgyakban „a feltételekben megjelölt biztosítási események során” bekövetkező károkat téríti meg. A perbeli kéreset pedig a szerződési feltételekben meg nem jelölt esemény, így ezért a II. r. alperes fizetési kötelezettsége nem áll fenn.<sup>49</sup>

Az Európai Tanács 2002. március 20-i barcelonai ülésén döntés született egy Európai Egészségbiztosítási Kártya kialakításáról.

Az Európai Bizottság által a Tanács határozata alapján hozott határozat értelmében a tagállamoknak 2004. június 1-étől képesnek kell lenniük az Európai Egészségügyi Kártya bevezetésére, és törekedniük kell arra, hogy az új kártya idővel a nemzeti kártya részét képezze, és ne különüljön el attól (2005. december 31-ig átmeneti időszakot biztosítottak az újonnan csatlakozó tagállamoknak).

Korábban alkalmazott E 111-es formanyomtatványt 2006. január 1-től Magyarországon is felváltotta az Egységes Egészségbiztosítási Kártya.

A magyar biztosítottak az Egységes Egészségbiztosítási Kártyával azokat a szolgáltatásokat vehetik igénybe, amelyek az átmeneti külföldi tartózkodásuk során orvosilag szükségessé válnak. A szolgáltatás orvosilag szükséges jellegét a kezelőorvos bírálja el. A Kártya birtokában az egészségügyi szolgáltatónak úgy kell ellátnia a biztosítottat, mintha az adott tagállamban lenne biztosított. Vagyis, az adott tagállamban biztosítottak által is fizetendő kötelező hozzájárulásokra a Kártya nem nyújt fedezetet.

---

<sup>47</sup> 214/1996. (XII. 23.) Kormányrendelet az utazási és utazást közvetítő szerződésről, 6. § (3) bekezdés

<sup>48</sup> Dr. SALAMON András: Jogsegély. In: *Turizmus*. (2007.) február sz. 19. p.

<sup>49</sup> *FBK 1995/57*

Ha valaki semmilyen biztosítási dokumentumot nem tud felmutatni, az életmentő kezeléseket akkor is elvégzik rajta. Ilyenkor azonban a külföldi orvos által megállapított és kiszámlázott összegeket saját maga fizeti.<sup>50</sup>

<b>Egységes Egészségbiztosítási Kártya</b>	<b>Utásbiztosítás</b>
Csak szerződött szolgáltatóhoz lehet fordulni vele.	Magánegészségügyi szolgáltatóhoz is lehet fordulni.
Csak az orvosilag szükséges ellátásokat fedezi.	A biztosítási szerződés szerinti összes ellátást fedezi. (poggyászbiztosítás, halott szállítás, stb.)
A szükséges ellátásokat, azok árára tekintet nélkül nyújtani kell a nyomtatvány ellenében.	Az ellátások költségeit csak a befizetett összeg erejéig vállalja a biztosító.
Az önrészt a biztosítónak kell kifizetni, annak visszatérítésére nem számíthat.	Az önrészt is fedezi.
Bizonyos tagállamokban az ellátás költségeit a biztosított előlegezi meg.	Minden tagállamban a biztosító fizet.

#### **4.9. Vagyoni biztosíték**

Az utazási vállalkozó nyilvántartásába vételének feltétele, hogy rendelkezzen megfelelő vagyoni biztosítékkal.<sup>51</sup> E vagyoni fedezet nagysága az iroda forgalmától függ, valamint az utaztató részéről használatos szállítási eszköztől.<sup>52</sup>

<sup>50</sup> G. KOVÁCS Anita: Biztosítás az európai Unióban. In: *A Kontroll*. II. évfolyam. 3. sz. (2005) március 6. p.

<sup>51</sup> 213/1996. (XII. 23.) Kormányrendelet az utazásszervező és -közvetítő tevékenységről. 2. § (1) bekezdése d) pontja

<sup>52</sup> 213/1996. (XII. 23.) Kormányrendelet az utazásszervező és -közvetítő tevékenységről. 8. § (3) bekezdése

A felhasználhatósági sorrend a következő:

- az utazás megkezdése után sürgősségi helyzetbe került utasok érdekében tett intézkedések anyagi fedezetét ebből biztosítják, pl. utasok hazahozatala, a kinttartózkodás kényszerű anyagi kiadásainak fedezése,
- az utasok által előlegként, díjként befizetett összeg visszatérítése.<sup>53</sup>

A tájékoztatónak, és az utazási szerződésben meg kell jelölni azt a hitelintézetet, valamint biztosítót, amelyhez az utas fordulhat.<sup>54</sup> Az utazási vállalkozó kötelezettségeinek elmulasztásából keletkező igényeit az utas közvetlenül érvényesítheti a biztosítóval, vagy a hitelintézettel szemben. A hitelintézet és a biztosító a bankgarancia, biztosítási szerződésből származó kifogásait az utassal szemben nem érvényesítheti.<sup>55</sup>

#### **4.10. Idegenvezető, helyi képviselő**

Az utazásszervező köteles gondoskodni arról, hogy a társasutazáson résztvevő csoportját külföldön a célország nyelvét, vagy a célországban általánosan használt világnyelvet beszélő hivatalosan bejegyzett idegenvezető kísérje.<sup>56</sup>

A csoportkísérőtől vagy az iroda helyi képviselőjétől elvárható, hogy mindenben segítségére legyen az utasoknak.

A tájékoztatónak egyértelműen és pontosan tartalmaznia kell az utazási vállalkozó helyi képviselőjének nevét, címét, telefonszámát, az ezek hiányában azt a folyamatosan elérhető telefonszámot, amelyen az utas magyar nyelven segítséget kérhet, illetve kapcsolatba léphet az utazási vállalkozóval.<sup>57</sup>

Az utazási vállalkozó köteles az elindulás előtt legalább hét nappal az utast írásban tájékoztatni arról, hogy a célállomáson ki az iroda magyarul vagy általánosan használt idegen nyelvet beszélő képviselője, őt hol, illetve milyen telefonszámon lehet elérni, vagy

---

<sup>53</sup> 213/1996. (XII. 23.) Kormány rendelet az utazásszervező és -közvetítő tevékenységről. 10. § (1) bekezdése

<sup>54</sup> 213/1996. (XII. 23.) Kormány rendelet az utazásszervező és -közvetítő tevékenységről. 2. § (11) bekezdése e) pontja

<sup>55</sup> 213/1996. (XII. 23.) Kormány rendelet az utazásszervező és -közvetítő tevékenységről, 10 § (6) bekezdése

<sup>56</sup> 214/1996. (XII. 23.) Kormány rendelet az utazási és utazást közvetítő szerződésről. 7. § (2) bekezdés

<sup>57</sup> 214/1996. (XII. 23.) Kormány rendelet az utazási és utazást közvetítő szerződésről. 3. § (1) bekezdés o) pontja

azt, hogy mely helyi partner utazási iroda az utaztató hivatalos helyi képviselője és azt miképpen lehet elérni.<sup>58</sup>

A Hivatal legfeljebb három hónapi időtartamra felfüggesztheti az utazási vállalkozó működését, amennyiben nem gondoskodik a társasutazáson résztvevő csoport idegen vezető általi kíséretéről külföldön.<sup>59</sup>

#### **4.11. Engedményezés**

A Tanács 1990. június 13-i 90/314/EGK irányelve lehetővé teszi, hogy a fogyasztó akadályoztatása esetén a szervező vagy a közvetítő előzetes értesítése mellett a foglalását átruházza olyan személyre, aki a szervezett utazási forma követelményeinek megfelel. Az egyenleg kifizetésért és az átruházásból származó többletköltségekért az átruházó és az engedményes közösen felel.<sup>60</sup>

A hazai szabályozás az utazásban való részvételi jog harmadik személyre történő engedményezést szabályozza. Az irányelvtől eltérően az engedményező és az engedményes egyetemlegesen felel az engedményezést megelőzően keletkezett szerződéses kötelezettségekért, és az engedményezésből származó igazolt többletköltségekért.<sup>61</sup>

Az új Ptk. javaslata lehetővé teszi az utazási szerződésből fakadó jogok és kötelezettségek megrendelő általi átruházását harmadik személyre, az irányelv 4. cikke (3) bekezdésének megfelelően, miszerint „A megrendelő az utazás megkezdése előtt az utazási szerződésből fakadó jogait és kötelezettségeit átruházhatja olyan harmadik személyre, aki az utazási szerződésben foglalt feltételeknek megfelel.”<sup>62</sup>

A hatályos szabályozással szemben nem csupán a részvételi jogának engedményezéséről szól a javaslat, hanem a megrendelő egész szerződéses pozíciójának átruházásáról.

---

<sup>58</sup> 214/1996. (XII. 23.) Kormány rendelet az utazási és utazást közvetítő szerződésről. 5. § a) pontja

<sup>59</sup> 213/1996. (XII. 23.) Kormány rendelet az utazásszervező és -közvetítő tevékenységről. 11. § (6) bekezdése g) pontja

<sup>60</sup> Tanács 1990. június 13-i 90/314/EGK irányelv a szervezett utazási formákról, 4. cikk (3) bekezdés

<sup>61</sup> 214/1996. (XII. 23.) Kormány rendelet az utazási és utazást közvetítő szerződésről. 9. § (1) bekezdés

<sup>62</sup> Polgári Törvénykönyv Javaslata. Ötödik Könyv: Kötelmi Jog 5:240.§

Megrendelő csak olyan személyre ruházhatja át a szerződésből eredő jogait és kötelezettségeit, aki az utazási szerződésbe foglalt feltételeknek megfelel.<sup>63</sup>

Erre a vállalkozó érdekeit védő rendelkezésre, azért volt szükség, mert az átruházás nincsen a vállalkozó hozzájárulásához kötve. Ebből a tényből következik az egyetemleges felelősség kimondása is, ezzel biztosítva azt, hogy a megrendelő ne tudjon kibújni az őt terhelő szerződés szerinti kötelezettségei alól.

Az irányelvben szabályozott értesítési kötelezettség külön rögzítésére nincsen szükség, mivel az együttműködési kötelezettség alapján köteles a megrendelő tájékoztatni a vállalkozót a lényeges körülménynek minősülő személyváltozásról.

#### 4.12. Díj

A tájékoztatóban fel kell tüntetni a díj összegét forintban meghatározva, azon szolgáltatásokat, amelyekre fedezetet nyújt. Rögzíteni kell a befizetendő előleget, a díj fennmaradó részét, és ennek megfizetésének rendjét.<sup>64</sup>

Az utazási vállalkozó által kért előleg nem haladhatja meg a díj negyven százalékát. Eltérésre abban az esetben van lehetőség, ha a külföldi közreműködővel kötött szerződés szigorúbb kötelezettséget állapít meg az utazási vállalkozóra. Miután az előleg kérésének nincsen időbeli korlátja, így az utazás megkezdése előtt bár mikor jogszerűen kérhető.<sup>65</sup>

„A díj teljes összegének megfizetését az iroda legkorábban 30 nappal az indulás előtt követelheti, kivéve, ha korábbi időpontot állapított meg a külföldi közreműködővel kötött szerződés.”<sup>66</sup>

A díj emelésére akkor van lehetőség, ha a szerződés erről rendelkezik.

Díjat emelni kizárólag akkor lehet, ha a közlekedési költségek nemzetközi egyezményen alapuló díjszabási vagy hatósági árai változnak, valamint egyes szolgáltatásokkal kapcsolatos adó, illeték növekszik, vagy a deviza forintárfolyamának időközi változása miatt kerülhet sor.

---

<sup>63</sup> 214/1996. (XII. 23.) Kormány rendelet az utazási és utazást közvetítő szerződésről. 9. § (2) bekezdés

<sup>64</sup> 214/1996. (XII. 23.) Kormány rendelet az utazási és utazást közvetítő szerződésről. 3. § (1) bekezdés d) pontja

<sup>65</sup> 214/1996. (XII. 23.) Kormány rendelet az utazási és utazást közvetítő szerződésről. 8. § (3) bekezdés

<sup>66</sup> 214/1996. (XII. 23.) Kormány rendelet az utazási és utazást közvetítő szerződésről. 8. § (4) bekezdés

Az árnövekedésnek arányosnak kell lenni a piacon bekövetkezett valóságos árváltozással, ezt az irodának ellenőrizhetően dokumentálni kell.<sup>67</sup>

Az indulást megelőző 20 napon belül a díj emelésének az előbbiekben említett indokok alapján sincs helye.<sup>68</sup>

A felperes utószezonra jelentkezett, és befizette az első részletet. A következő a rész fizetésénél meglepően hallotta, hogy az iroda tévedésből alacsonyabban állapította meg az út árát. A felperes végül megfizette az emelt összeget. Hazaérkezésük után a díjkülönbözet visszafizetését és a felmerült költségek megtérítését követelték. Az elsőfokú bíróság szerint lehet, hogy tévesen állapította meg az iroda a díjat, de a felek a szerződést közös megegyezéssel módosították. Majdan a másodfokú bíróság helyben hagyta az elsőfokú ítéletet, arra hivatkozva, hogy a felperes a tévedésre alapítható megtámadási jogát elvesztette azzal, hogy önként kifizette a magasabb összeget. Végül a Legfelsőbb Bíróság megállapította, hogy nincs jelentősége annak, hogy a p-i iroda a kérdéses utat tévesen hirdette, a részvételi díj összegét tévesen határozta meg. Ezt a tévedést nem a felperesek okozták, a felperesek fel sem ismerhették. Ezért az alperes a Ptk. 210. §-ának (1) bekezdése értelmében nem volt jogosult a szerződés megtámadására és a kikötött részvételi díj összegének az utólagos egyoldalú módosítására. Tévesen hivatkozott a másodfokú bíróság arra, hogy a felperesek utólagos teljesítéssel elvesztették megtámadási jogukat. A felperesek nem kívánták a szerződést megtámadni, ragaszkodtak az érvényesen létrejött szerződés teljesítéséhez. Ehhez joguk volt.<sup>69</sup>

A társasutazáson részt vevőket rabló támadás érte. Az események után a csoport elhatározta hogy repülőgépet vesznek igénybe az utazásukhoz, és egy másik szállodába költöznek át. A csoportot tagjai közös megegyezés alapján vették igénybe a többletköltséggel járó szolgáltatásokat, hogy ezáltal csökkentsék a csoport tagjait ért fegyveres támadásból adódó hátrányokat. A csoport tagjai arra is kötelezettséget vállaltak, hogy a többletköltségeket az utazási iroda képviselőjében eljáró felperesnek megtérítik.

---

<sup>67</sup> 214/1996. (XII. 23.) Kormány rendelet az utazási és utazást közvetítő szerződésről. 8. § (1) bekezdés

<sup>68</sup> 214/1996. (XII. 23.) Kormány rendelet az utazási és utazást közvetítő szerződésről. 8. § (2) bekezdés

<sup>69</sup> BH1978.73.

A Ptk. 415. §-ának (1) bekezdése, valamint az rendelet nem tartalmaz olyan szabályt, amely szerint az utazási iroda megtérítési igény nélkül köteles viselni az utazás során váratlan események hatására felmerült és az utazási iroda érdekkörén kívül álló eseményekkel kapcsolatos többletköltségeket. Erre vonatkozó kötelezettségvállalást az alperesek által megkötött utazási szerződés sem tartalmazott. Az ítélet indokolása szerint a társasutazáson részt vevő utasokat köztük az alpereseket is — ért rablótámadás következtében felmerült többletköltségek semmiképpen nem olyan kiadások, amelyekért a felek által megkötött utazási szerződés értelmében az utazási iroda tartozna helytállni.<sup>70</sup>

---

<sup>70</sup> *BH1995.517.*

## 4.13. Elállás

UTAS ELÁLLÁSA		UTAZÁSI VÁLLALKOZÓ ELLÁSA
Saját érdekkörében felmerülő okból	Nem saját érdekkörében felmerülő okból	Saját érdekkörében felmerülő okból
<p>11. § (1) Az utas az utazás megkezdése előtt az utazási szerződéstől írásban tett nyilatkozattal bármikor elállhat.</p> <p>(3) Ha az utas nem a (2) bekezdésben meghatározott okból áll el, az utazási vállalkozó kárának ellentételezésére kártalanítást igényelhet, amelynek mértéke a szerződésben meghatározott utazási szolgáltatás ellenértékeként megállapított díj összegét nem haladhatja meg. Az utazási vállalkozó a kártalanítási igényét a meghirdetett részvételi díj százalékában kifejezett átalány formájában is megállapíthatja. Az utazási vállalkozó nem igényelhet kártalanítást, ha az utas az elállási jogát legkésőbb az utazás megkezdése előtt 35 nappal vagy az utazási szerződésben az elállásra meghatározott időtartam alatt gyakorolja. Az utazási szerződésben 35 napnál korábbi határidő csak akkor határozható meg, ha a külföldi közreműködő az elállásra 30 napnál korábbi határidőt kötött ki.</p>	<p>11. § (1) Az utas az utazás megkezdése előtt az utazási szerződéstől írásban tett nyilatkozattal bármikor elállhat.</p> <p>(2) Ha az utas nem a saját érdekkörében felmerült okból áll el, különösen, ha a díj emelkedésének mértéke a 10%-ot meghaladja, vagy az utazási vállalkozó az utazási szerződésben foglaltakat lényegesen módosítani kívánja, illetőleg a program lényegesen megváltozott, az utast a 10. § (2) bekezdésében, illetve a 10. § (4) bekezdésében meghatározott jogok illetik meg.</p> <p>(2) Nem minősül az utas saját érdekkörében felmerült okból történő elállásnak, ha azért áll el, mert az úti cél vagy az ahhoz vezető útvonal olyan területet érint, ahová az utazást a Külügyminisztérium nem ajánlja.</p>	<p>10. § (1) Az utazási vállalkozó legkésőbb az utazás megkezdése előtt 15 nappal írásban tett nyilatkozattal elállhat az utazási szerződéstől.</p> <p>(2) Ha az utazási vállalkozó nem az utas érdekkörében felmerült okból áll el az utazási szerződéstől,</p> <p><i>a)</i> az utas az eredetivel azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatásra tarthat igényt, ha ennek nyújtására az utazási vállalkozónak lehetősége van,</p> <p><i>b)</i> ha az utazási vállalkozó az <i>a)</i> pont szerinti helyettesítő szolgáltatás nyújtására nem képes, vagy az utas a neki felkínált helyettesítő szolgáltatást nem fogadja el, az utas követelheti a teljes befizetett díj azonnali visszafizetését és a díj után évi 20% mértékű kamat megfizetését.</p> <p>(3) Ha a (2) bekezdés <i>a)</i> pontja szerinti helyettesítő szolgáltatás az eredetinel alacsonyabb értékű, az utazási vállalkozó köteles a díjkülönbözetet az utasnak megtéríteni.</p> <p>(4) Ha az utazási vállalkozó nem az utas érdekkörében felmerült okból áll el az utazási szerződéstől, a (2)-(3) bekezdésben foglaltakon túlmenően köteles az utasnak az elállás következtében felmerült kárát (ideértve a nem vagyoni kárt (ideértve a nem vagyoni kárt is) megtéríteni, kivéve, ha <i>a)</i> az emberi életet és egészséget, illetve a vagyonbiztonságot veszélyeztető külső körülmény merül fel, amely a szerződés megkötésekor nem volt előre látható és az adott helyzetben elvárható gondossággal nem volt elhárítható, vagy <i>b)</i> a jelentkezők létszáma a meghirdetett legalacsonyabb résztvevőszámot nem éri el.</p>

Az utas elállása mindig jogszerű, mert a 214/1996. (XII. 23.) Kormány rendelet 11. §-nak (1) bekezdése szerint az utas az utazás megkezdése előtt bármikor elállhat az utazási szerződéstől.

A jogszabály meghatároz néhány olyan okot is, amelyek esetén az utas elállása nem tekinthető saját érdekkörében felmerült okból történő elállásnak. Ilyen például, ha a díj emelkedésének mértéke a 10 százalékot meghaladja, vagy az utazási vállalkozó az utazási szerződésben foglaltakat lényegesen módosítani kívánja, illetőleg lényegesen megváltozott a program.

Ennek érdekében az utas elállására vonatkozó rendelkezéseket a módosító jogszabály kiegészítette azzal, hogy „nem minősül az utas saját érdekkörében felmerült okból történő elállásnak, ha azért áll el, mert az úti cél vagy az ahhoz vezető útvonal olyan területet érint, ahová az utazást a Külügyminisztérium nem ajánlja”<sup>71</sup>.

Ha az utas saját érdekkörében felmerült okból áll el az utazásról, akkor az utazási vállalkozó kártalanítást igényelhet a szerződésben meghatározott díj összegéig. A szabályozás lehetővé teszi, hogy az utas visszalépése esetén az utazási vállalkozó ne csupán a szerződésből eredő valamennyi költségének, de a kárának megtérítését is igényelhesse. A kárigény a jövőben a meghirdetett részvételi díj százalékában kifejezett átalány formájában is megállapítható.<sup>72</sup> Ez utóbbinak abból a szempontból van jelentősége, hogy a nagy utasforgalmat lebonyolító utazási vállalkozók nem képesek a költségeiket az egyes utasokra személyre szólóan lebontani, így az átalány alkalmazásának lehetősége jelentősen könnyít a helyzetükön.

Az Európai Bizottság a jelentésében SEC (1999) 1800. megállapította: az utazási irodák általános gyakorlata, hogy a részvételi díj akár száz százalékáig is büntetik az utast, ha lemondja az utazást.

A helyes gyakorlat az volna, ha az utazási vállalkozó az utas elállása során keletkező tényleges kárának megfelelően határozná meg a büntetés összegét.

---

<sup>71</sup> 214/1996. (XII. 23.) Kormány rendelet az utazási és utazást közvetítő szerződésről. 11. § (2) bekezdés

<sup>72</sup> 214/1996. (XII. 23.) Kormány rendelet az utazási és utazást közvetítő szerződésről. 11. § (3) bekezdés

2001. február 13-án véglegesített szakvéleményében a bizottság által idegenforgalmi jogászokból szervezett szakértői csoport három ajánlást tett ezzel kapcsolatban:

- Úgy kell kalkulálni a költségeket — amelyek emiatt nem is lehetnek nagyobbak —, mint a különböző ipari szolgáltatók és fogyasztói csoportok között elállás esetére megszabott költségtérítési rendszert (azokban a tagállamokban, ahol ilyen szisztéma működik).
- Az utasnak felszámítandó költségek a likvid károk elvét kövessék azokban a tagállamokban, amelyekben nem használatos az előző pontban vázolt rendszer. Az utazási vállalkozónak tehát olyan előre kalkulált veszteségtáblázatot kell produkálnia, amelyik tisztességes, valós és ésszerű.
- Az utazási vállalkozó egyedileg meghatározott útlemondási díjtáblázatot is kialakíthat. Ekkor a számítási módszernek tisztességesnek, ésszerűnek és hitelesnek kell lennie. Mindegyik esetben köteles nyilvánosságra hozni az utazási vállalkozó a számítási módszert és a kalkulált lemondási díjakat, s megfelelően alátámasztani az összecszerúséget.<sup>73</sup>

Nem igényelhet kártalanítást az utazási vállalkozó, ha az utas, az elállási jogát legkésőbb az utazás megkezdése előtt 35 nappal, vagy a szerződésben meghatározott időtartam alatt gyakorolta. A 35 napnál rövidebb időtartamot, csak abban az esetben lehet megállapítani, ha a külföldi közreműködő az elállásra 30 napnál korábbi határidőt szabott.<sup>74</sup>

Az iroda elállhat az utazás lebonyolításától, ha az utazást előre nem látható külső körülmény veszélyezteti. Ilyen lehet az emberi életet és egészséget, vagyoni biztonságot veszélyeztető körülmény (pl. háborús helyzet, merényletsorozat, járvány stb.). Ilyen esetben elvárható magatartás az utaztató részéről, hogy az utasok biztonságát garantálja (és az utazás díját visszafizesse)<sup>75</sup>.

---

<sup>73</sup> Dr. SALAMON András: A védtelen utazási irodák a szállodák felelőssége. In: *Cég és Jog*. (2003.) december sz. 38. p.

<sup>74</sup> 214/1996. (XII. 23.) Kormány rendelet az utazási és utazást közvetítő szerződésről. 11. § (3) bekezdés

<sup>75</sup> 214/1996. (XII. 23.) Kormány rendelet az utazási és utazást közvetítő szerződésről. 10. § (4) bekezdés a) pontja

A rendelet szerint az utazási iroda legkésőbb az utazás megkezdése előtt 15 nappal írásban tett nyilatkozattal elállhat az utazási szerződéstől.<sup>76</sup>

Ha az utazási vállalkozó nem utas érdekkörében felmerült okból bontja fel a szerződést:

- a) az utas az eredetivel azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatásra tarthat igényt, amennyiben ennek nyújtására az utazási vállalkozónak lehetősége van;
- b) ha az utazási vállalkozó az a) pont szerinti helyettesítő szolgáltatás nyújtására nem képes vagy azt az utas nem fogadja el a felkínált szolgáltatást, az utas követelheti a teljes befizetett díj azonnali visszafizetését és a díj után évi 20 százalékos kamat megfizetését.<sup>77</sup>

Az utazási vállalkozó köteles a díjkülönbözetet az utasnak visszafizetni, amennyiben a helyettesítő szolgáltatás az eredetinel alacsonyabb értékű.

Ezen „túlmenően köteles az utasnak az elállás következtében felmerült kárát (ideértve a nem vagyoni kárt is) megtéríteni, kivéve, ha — az emberi életet és egészséget, illetve a vagyónbiztonságot veszélyeztető külső körülmény merül fel, amely a szerződés megkötésekor nem volt előrelátható és az adott helyzetben elvárható gondossággal nem volt elhárítható, vagy — a jelentkezők száma a meghirdetett legalacsonyabb résztvevőszámot nem éri el”.<sup>78</sup>

A károsultat kárenyhítési kötelezettség terheli.<sup>79</sup> Az utazási vállalkozó esetében ez a kötelezettség megnyilvánulhat akár a felszabadult helyek hasznosításában is az utas elállása esetén. Nem kell az utasnak a kár azon részét megtérítenie, ami abból származott, hogy az utazási vállalkozó nem tett eleget a kárenyhítési kötelezettségének.<sup>80</sup>

Egy esetben a felperes utas számára az alperesi utazási iroda kiválasztásánál az volt a döntő szempont, hogy a két apartman egy épületben legyen, mert így a saját két kiskorú gyermekének, valamint a felperessel és a feleségével utazó baráti házaspár két kiskorú gyermekének közös felügyeletét meg tudták volna oldani.

<sup>76</sup> 214/1996. (XII. 23.) Kormány rendelet az utazási és utazást közvetítő szerződésről. 10. § (1) bekezdés

<sup>77</sup> 214/1996. (XII. 23.) Kormány rendelet az utazási és utazást közvetítő szerződésről. 10. § (2) bekezdés

<sup>78</sup> 214/1996. (XII. 23.) Kormány rendelet az utazási és utazást közvetítő szerződésről. 10. § (4) bekezdés

<sup>79</sup> 1959. évi IV. törvény a Polgári Törvénykönyvről. 340. § (1)

<sup>80</sup> 1959. évi IV. törvény a Polgári Törvénykönyvről. 340. § (1)

Az indulás előtt az iroda közölte az utassal, hogy a lefoglalt szálláshelyek közül csak az egyiket tudja biztosítani, ezért az utas elállt. Az egyik apartman díját visszatérítette az iroda, de a másikat nem volt hajlandó. Az alperes nem tudta teljesíteni azt a feltételt, amelyhez a felperes a szerződés megkötésétől fogva végig ragaszkodott, hogy az utazásban résztvevő két család egy épületben levő két apartmanban kerüljön elhelyezésre. Ezért a felperes jogosan állt el az alperessel kötött szerződéstől, és elállása folytán a szerződést megelőző eredeti állapotot kell helyreállítani, ami azt jelenti, hogy az alperes köteles a felperes által befizetett teljes összeg visszafizetésére.<sup>81</sup>

#### **4.14. Alternatív vitarendezés lehetősége**

Fontosnak tartanám, hogy az utazási vállalkozó által készített tájékoztató, és a szerződés tartalmazzon az igénybe vehető alternatív vitarendezési lehetőségekre vonatkozó felvilágosítást is, mint például az Európai Fogyasztói Központ, a Békéltető Testület elérhetőségeit, valamint az eljárás kezdeményezés szabályait.

A téma fontosságát hangsúlyozva a dolgozatomban egy külön fejezetben foglalkozok ezen kérdéssel.

Megfelelő tájékoztatással talán elkerülhetővé válhatna a viták perré mélyülése.

---

<sup>81</sup> *FBK 1995/31.*

## **5. AZ UTAZÁSI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE**

### **5.1. Ajánlat**

A szerződés megkötését a gyakorlatban megelőzi az ajánlat. Azonban a szálloda olyan prospektusa, amely tartalmazza címét, fekvését, környezetét, szolgáltatásinak előnyeit, tájékoztató árait, még csak felhívás az ajánlattételre.

Ezzel szemben az ajánlat konkrét személyhez szól, amelynek tartalmaznia kell a megkötendő szerződés lényeges elemeit, és a megkötésre irányuló szándékot.

Az ajánlattevőt időbeli és tartalmi kötöttség is terheli. Amennyiben az ajánlattevő nem rendelkezik a kötöttség időtartamáról, akkor a Ptk. 211. §-nak (2) bekezdésében foglaltakat kell alapul venni, vagyis: ha az ajánlat jelen lévők között vagy telefonon keresztül hangzott el, és a másik fél nyomban nem fogadta el, akkor az ajánlati kötöttség megszűnik. A távollevőnek tett ajánlat esetében a kötöttség akkor szűnik meg, ha eltelik az az idő, amelyen belül az ajánlattevő rendes körülmények között a válasz megérkezését várhatta. Tartalmi kötöttség azt jelenti, hogy a címzett az ajánlattevő vagy jogszabály által megszabott időn belül elfogadja az ajánlatot, akkor létrejön a szerződés az ajánlatban szereplő feltételekkel.

Az ajánlattevő a kötöttségi időn belül nem változtathatja meg az ajánlat tartalmát, kivéve ha a változtatási jogot fenntartotta magának.

Akár az ajánlattevő, akár a címzett változtat az ajánlaton, az új ajánlatnak minősül, új kötöttségekkel.

## 5.2. Szerződés tartalmi minimuma

„A szerződés a felek akaratának kölcsönös és egybehangzó kifejezésével jön létre.”<sup>82</sup>  
A feleknek minden lényeges, illetve bármelyik fél által lényegesnek tartott kérdésben kell megállapodniuk.<sup>83</sup>

A szervezett utazási formákról szóló irányelv melléklete rögzíti a szerződésbe foglalandó elemeket. A 214/1996. (XII. 23.) Kormány rendelet ennek megfelelően a 6. §-ban meghatározza az utazási szerződés kötelező tartalmi elemeit, így tartalmaznia kell az utas, az utazási vállalkozó adatait; az utazás kezdetének és befejezésének idejét és helyét; a megrendelt szolgáltatásokat; a külön fizetendő díjakat; az elállásra meghatározott határidőt; kifogás közlés szabályait, annak a biztosítónak, pénzügyintézetnek a megjelölését amellyel a vagyoni biztosítékra vonatkozó szerződést kötötte a vállalkozó; az iroda által nyújtott segítség szabályait. Szerződésnek ezen felül ki kell térnie a meghatározott határidőn belül történő elállás esetén fizetendő költségekre, valamint a biztosítási díjra is. Ha az utazás időtartama kevesebb, mint 24 óra, és szállást nem tartalmaz, akkor a szerződésben csak a feleket; az utazás napját, célállomását és eszközét; programot; és a részvételi díjat kell tartalmaznia.

Ha az utazási vállalkozó az előbbieken felsorolt elemeket tartalmazó tájékoztatót tett közzé, akkor csak elegendő a szerződésben utalni a tájékoztatóra.

A jogszabály meghatározza a szerződés minimális tartalmát, de ezen feltételeknek azonban nem kell egy egységben, egységes szerkezetben lenniük. A szerződés tartalmi elemei szerepelhetnek külön papíron, egymástól fizikailag elválva, de azért a logikai összetartozásnak meg kell lennie. Ha a jogszabályban meghatározott minimális tartalmi elemek a fizikailag nem egységes, külön papírokon, oldalakon megvannak, akkor a szerződés írásban létrejött.<sup>84</sup>

---

<sup>82</sup> 1959. évi IV. törvény a Polgári Törvénykönyvről. 205. § (1)

<sup>83</sup> 1959. évi IV. törvény a Polgári Törvénykönyvről. 205. § (2)

<sup>84</sup> 214/1996. (XII. 23.) Kormány rendelet az utazási és utazást közvetítő szerződésről. 6. § (5) bekezdés

A turizmus gyakorlatában sokszor figyelmen kívül hagyott kérdés a Ptk. 205. § (2) bekezdés első mondata második fele, miszerint: a bármelyik fél által lényegesnek minősített kérdésben meg kell állapodniuk a feleknek a szerződés létre jöttéhez. A felek csupán akkor állapodhatnak meg ezen kérdésekről, ha többi szerződő félnek is tudomására jut, természetesen még a szerződés megkötése előtt. Ha nem, akkor nincs miről megállapodni, és utólag, a szerződés megkötése után pedig egyik fél sem hivatkozhat arra, hogy lett volna ilyen kérdés, ám nem ismertette senkivel.

Ha az egyik fél nem hozza a másik tudomására azt, ami számára a szerződés szempontjából még fontos lenne, akkor ez titkos fenntartásnak számít, s a szerződés érvényessége, értelmezése és teljesítése szempontjából már érdektelen. Mivel a titkos fenntartás a másik fél által nem ismerhető fel, így nincs is jelentősége.

A 214/1996. (XII. 23.) Kormány rendelet 2.§ (3) bekezdése rögzíti, hogy a rendelet szabályaitól az utas hátrányára eltérő szerződési kikötés semmis. Amennyiben a szerződés valamely kikötése mégis az utas hátrányára eltér, akkor az a kikötés a részleges érvénytelenség szabályai miatt semmis, és annak helyébe a rendelet rendelkezése lépnek. Az utas javára történő eltérést nincsen tiltva.

Az utazási szerződésről szóló 214/1996 (XII. 23.) Korm. rendelet 2. §-ának (4) bekezdése kimondja, hogy az utazási szerződést valamennyi kikötésével együtt írásban kell megkötni. Az írásbeliségnek ki kell terjednie a szerződés módosítására, megszüntetésére, valamint az utazási szerződés megkötésére megszületett megbízásra és meghatalmazásra is. Hacsak külön jogszabály nem tiltja, akkor írásban létrejött szerződésnek kell tekinteni a levélváltásban, telefax útján és maradandó eszközzel (különösen ilyen például az elektronikus aláírással szignált nyilatkozat, okirat) tett nyilatkozatváltást, feltéve, hogy létrejött a megegyezés a felek között a Ptk. 38. § (2) bekezdése értelmében.

A nem írásban megkötött utazási szerződés érvénytelen, semmis. Ha érvénytelen a szerződés, akkor vissza kell állítani az eredeti állapotot. Ha nem állítható vissza a szerződéskötés előtti helyzet, a bíróság a határozathozatalig terjedő időre hatályossá nyilvánítja az érvénytelen szerződést.

Az utas kifizeti a részvételi díjat, elutazik, viszont nem azt kapja, amiben megállapodott, már nem állítható vissza az eredeti állapot, mivel a megvalósult utazást nem lehet meg nem

történeté tenni. Erre a probléma körre mutat rá a Fővárosi Bíróság 23152/2000 ítélete is. A peres felek között utazási szerződés nem készült, az utas semmilyen iratot nem írt alá. Indulás előtt derült ki, hogy az utas egy másik szintén négycsillagos szállodába lesz elszállásolva. Az szálloda kevesebb szolgáltatást nyújtott, mint az eredetileg választott, ezért a felperes a részvételi díjvisszafizetést követelte. A bíróság a szerződést határozathozatalig hatályossá nyilvánította a Ptk. 237.§ (2) bekezdése értelmében, és elszámoltatta a feleket. Az alperes utazási irodát díjcsökkentésre, és a különbség megfizetésre kötelezte.<sup>85</sup>

Amennyiben az érvénytelenségi ok megszüntethető, akkor lehetőség van a szerződés érvényessé nyilvánítására, és rendelkezni kell az ellenszolgáltatás nélkül maradt szolgáltatások visszatérítéséről a 237.§ (2) bekezdés utolsó mondata alapján.

### **5.3. Az általános szerződési feltételek és a fogyasztói szerződésben egyedileg meg nem tárgyalt szerződési feltételek tisztességtelensége**

Amikor az utas betéved egy utazási irodába, akkor nagy eséllyel egy blanketta szerződést fog az alkalmazott letenni elé, megjegyezve halkán, hogy a végére kér egy aláírást.

Kiemelten védi a fogyasztó érdekeit a szolgáltatóval szemben az Európai Unió. Ezt mindenekelőtt a tisztességtelen szerződéses feltételek megelőzésével, megszüntetésével és büntetésével igyekezik megvalósítani.

A jogviták nagy része megelőzhető a világos, egyértelmű megfogalmazással. Úgy kell szavakba önteni az utazási szerződéseket, prospektusokat, elszállásolási feltételeket, hogy az utas is ugyanazt értse rajtuk, mint a szolgáltató.

Az NSZK Legfelsőbb Bíróságának 1984. február 24-én meghozott ítélete. A Lufthansa v. Verbraucherschutzverein (Fogyasztóvédelmi Egyesület) ügyben a bíróság kimondta, hogy mivel a Lufthansa által kiállított repülőjegyeken feltüntetett utazási (szállítási) feltételek egy része — mint a felelősség korlátozása — a Lufthansa egyoldalú joga a szerződés visszavonására, a járatok egyoldalú megváltoztatása ellentétes a németjoggal, ezért

---

<sup>85</sup> Dr. SALAMON András: *Az utazási szerződés*. Bp., Geomédia Kiadó 2001. 53-54. p.

semmis. Nem fogadta el a bíróság azt az érvelést, hogy a kifogásolt kondíciók TATA-előírások, mert „a nemzeti érdek előbbre való, mint a nemzetközi uniformizálás”.

Még akkor sem támogatható a felelősség korlátozása, ha az NSZK által is ratifikált Varsói Egyezményen alapul.<sup>86</sup>

Következő forduló pont „a fogyasztói szerződések tisztességtelen kikötéseiről” szóló 93/13/EGK irányelv, amelynek melléklete tájékoztató jelleggel tizenhét tisztességtelennek minősülő szerződéses kikötést sorol fel. E feltételek körét ugyanis a belső jogrendbe való átvételkor szűkíthetik vagy bővíthetik, de biztosított a fogyasztónak a lehetőség arra, hogy közvetlenül hivatkozhat a nemzeti jogszabályban figyelembe nem vett, a listáról kihagyott elemre. Az irányelv 5. §-a előírja, hogy a szerződéses feltételeket világosan, érthetően kell megfogalmazni, vagyis úgy kell szavakba önteni egyebek között az utazási szerződéseket, prospektusokat, elszállásolási feltételeket, hogy az egyszerű fogyasztó számára is egyértelműek, félreérthetetlenek legyenek, az utas is ugyanazt értse rajtuk, mint a szolgáltató.

Az Európai Bizottság 2000-ben megvizsgálta, hogyan érvényesül az irányelv az Európai Gazdasági Térség országainak idegenforgalmi iparában. Az ellenőrzött szerződések közel egynegyedénél találtak tisztességtelen kikötést. Ezért a Bizottság arra az álláspontra jutott, hogy: fokozni kell a nemzeti bíróságok hatékonyságát a tisztességtelen feltételek szankcionálásában, lehetőség szerint gyorsítani az eljárásokat, és közösségi szinten olyan helyzetet szükséges teremteni, amely lehetővé teszi a nemzetközi szerződésből eredő tisztességtelen kikötés kiküszöbölését, például a polgári légi közlekedésben.

A 93/13. EGK-irányelv, annak alapján megszületett hazai jogszabályok és az Európai Bíróság már korábban ismertetett döntései mind a fogyasztó érdekeit védik, pozícióját erősítik, szinte kikezdzhetetlen jogokat biztosítva neki a szolgáltatóval szemben.

A Ptk. 205/A. § (1) bekezdés szerint általános szerződési feltétel az a szerződési feltétel, amelyiket az egyik szerződő fél „több szerződés megkötése céljából egyoldalúan, a másik fél közreműködése nélkül előre meghatároz, és amelyet a felek egyedileg nem tárgyaltak meg.”

---

<sup>86</sup> Dr. SALAMON András: Tisztességtelen szerződéses feltételek. In: *Turizmus*. (2003.) december sz. 12-13. p.

Közömbös a feltételek terjedelme, formája, rögzítésének módja, hogy egy okiratba vannak-e szerkesztve. Az ilyen feltételt használó félnek kell bizonyítania, hogy a szerződési feltételt egyedileg megtárgyalták.

Tisztességtelennek minősül a Ptk 209. § (1) bekezdése alapján az általános szerződési feltételek és a fogyasztói szerződésekben a fogyasztóval egyedileg meg nem tárgyalt szerződési feltétel, ha a szerződésből eredő jogokat és kötelezettségeket a jóhiszeműség és tisztesség követelményének a megsértésével egyoldalúan és indokolatlanul a szerződési feltétel támasztójával kötő fél hátrányára állapítja meg. A tisztességtelenség megállapításánál figyelemmel kell lenni a szerződés megkötésére vezető körülményekre, a szolgáltatás természetére, a vizsgált feltételnek a többi feltétellel és más szerződésekre való kapcsolatára.

A Ptk 209. § (3) bekezdése lehetővé teszi, hogy külön jogszabály határozza meg, a fogyasztóval kötött szerződésben milyen kikötések számítanak tisztességtelennek.

A 93/13/EGK irányelv nemzeti jogunkba történő átültetése során született meg a 18/1999. (II. 5.) Kormányrendelet a fogyasztóval kötött szerződésben tisztességtelennek minősülő feltételekről. A jogszabály a fogyasztó (utas) és a gazdálkodó szervezet (például az utazásszervező, az utazásközvetítő, a szálloda) között létrejött szerződésekre, fogyasztói szerződésekre vonatkozik, így alkalmazható utazási szerződésekre, a szálloda és a szolgáltatásait igénybe vevő vendégek közti szerződésekre.

A rendelet 1. §-a olyan úgynevezett fekete listás feltételeket sorol fel, amelyek önmagukban tisztességtelenek, így a jogszabály még az ellenkezőjének a bizonyítását sem engedi meg.

A 2. § szintén tíz úgynevezett szürke listás kikötést rögzít, amelyek automatikusan tisztességtelennek minősülnek, de van lehetőség az ellenkezőjük biztosítására.

Semmis a fogyasztói szerződésben a tisztességtelen általános szerződési feltétel, illetve egyoldalúan, előre meghatározott és egyedileg meg nem tárgyalt kikötés., de a semmiségre csak a fogyasztó érdekében lehet hivatkozni a Ptk. 209/B. § -ban foglaltak szerint.

Az ár indokolatlan emelésének szerződésben rögzített lehetősége tisztességtelen. Az utazási iroda, a szálloda a szerződés megkötése után megemelheti az árat jogszabályban<sup>87</sup>

---

<sup>87</sup> 214/1996. (XII. 23.) Kormányrendelet az utazási és utazást közvetítő szerződésről. 8. § (1) bekezdés

meghatározott okok miatt — ez lehet tisztességtelen magatartás, de nem tisztességtelen feltétel.<sup>88</sup> A fentiekben kifejtettek alapján megállapítható, hogy tisztességtelen feltételnek minősülhet ha az utazási vállalkozó magában a szerződésben kiköti: jogosult egyoldalúan, a jogszabályban meghatározott eseteken kívül is megemelni az árat.

Ha az utas a saját érdekkörében felmerült okok miatt áll el a szerződéstől, akkor az utazási vállalkozó a befizetett díj akár száz százalékát is megtarthatja kártalanítás címén.<sup>89</sup> Ez fentebb kifejtettek alapján nem tisztességtelen. Az viszont már igen, ha ezen a jogcímen túlzott összeget követel a vállalkozó. Igaz, a jogszabály megengedi, hogy ilyenkor akár a teljes részvételi díjra igényt tartson, adott esetben ez túlzó mértékű lehet.

A tisztességtelen szerződéses feltételek megelőzése, megszüntetése és büntetése olyan fontos az Európai Unió számára, hogy a bizottság még 1993-ban létrehozta a CLAB-adatbázist, amely a nemzeti bíróságok, hatóságok (pl. fogyasztóvédelem), választott bíróságok ilyen ügyekben született döntéseit és azok indokolásait tartalmazza.

Egy ügyben a fogyasztó kártérítést követelt, mivel az olaszországi kempingből, ahol megszállt, ellopták a lakókocsiját. A kemping vezetése azzal érvelt, hogy a vendéggel kötött szerződésben minden őket terhelő felelősséget kizártak.

Az olasz Legfelsőbb Bíróság e védekezés elutasításával kártérítésre kötelezte a kempinget, kimondva, hogy az általuk kikötött feltétel tisztességtelen, s emiatt semmis. A szerződésben ugyanis nem volt részletesen és bizonyíthatóan kifejtve, hogy milyen esetekre nem vállalnak felelősséget, s ezért az 93/13. EGK-irányelv 5. §-ában megfogalmazott kötelezettségüket sértette meg a kemping vezetése.<sup>90</sup>

Egy német fogyasztóvédelmi szervezet pert indított egy német utazásszervező ellen. A kereset oka az volt, hogy az utazásszervező általános szerződési feltételei között olyan kitétel szerepelt, amely szerint a szervező saját hatáskörében akár részben, akár egészben módosíthatta a meghirdetett programot, az utas beleegyezésétől függetlenül.

---

<sup>88</sup> 1959. évi IV. törvény a polgári törvénykönyvről. 209. § (5) bekezdés

<sup>89</sup> 214/1996. (XII. 23.) Kormány rendelet az utazási és utazást közvetítő szerződésről. 11. § (3) bekezdés

<sup>90</sup> CLAB 278.

A bíróság megállapította: ez az 93/13. EGK-irányelv függelékének „k” pontja értelmében tisztességtelen, hiszen az olyan kikötés, amely egyoldalúan arra jogosítja fel a szolgáltatót/eladót, hogy nyomós és igazolt ok nélkül megváltoztathatja az áru vagy szolgáltatás karakterét, tisztességtelen.<sup>91</sup>

Ugyancsak német bíróság marasztalta el azt az utazási irodát, amely szerződésében kikötötte, hogy az utas a szerződés nem vagy nem megfelelő teljesítésével kapcsolatos kifogásait és követeléseit csak írásban nyújthatja be. Ez a kikötés semmis, mert az 93/13. EGK-irányelv mellékletének „q” pontjába ütközik, s e szerint minden olyan feltétel tisztességtelen, amely kizárja vagy akadályozza a fogyasztót jogainak érvényesítésében.<sup>92</sup>

A német fogyasztóvédelem szerint tisztességtelen a német utazási irodának az a szerződéses feltétele, amely szerint ha a szerződés megkötése és az indulás között legalább négy hónap telik el, akkor az iroda vezetése saját hatáskörében maximum 10 százalékkal emelheti a részvételi díjat. Ezt a feltételt ugyan a bíróság változtatás nélkül hatályban tartotta, de kimondta, hogy az indulást megelőző négy hónapon belül saját hatáskörben, 10 százaléknál nagyobb arányban emelni a részvételi díjat már elfogadhatatlan a fogyasztó számára. Ebben az esetben a szolgáltató az 93/13. EGK-irányelv mellékletének „l” pontját sérti: ha az eladó/szolgáltató felemeli a szerződéses árat, akkor a fogyasztót vagy más hasonló áru/szolgáltatás illeti meg, vagy következmények nélkül elállhat a szerződéstől.<sup>93</sup>

Egy svéd esetben a bíróság kimondta, hogy az áremelési klauzula csak akkor lehet tisztességes, ha pontosan és szűk határok között fogalmazza meg, továbbá az emelés mértékétől függetlenül a fogyasztó jogosult következmények nélkül elállni a szerződéstől.<sup>94</sup>

## **5.4. A szerződés teljesítése**

---

<sup>91</sup> CLAB 256-258.

<sup>92</sup> CLAB 236.

<sup>93</sup> CLAB 43.

<sup>94</sup> CLAB 94.

A teljesítés a szerződés lényege, mert a felek általában azért kötnek szerződést, mert attól valamilyen kötelezettség megvalósulását, azaz teljesítését várják el.

Akkor jogszerű a teljesítés, ha általában megfelel azoknak a céloknak, amelyek elérésére az azonos fajtájú szolgáltatásokat rendszerint használják. Ez törvényben előírt követelmény, amelyet nem kell rögzíteni a szerződésben, s a feleknek sem kell külön megállapodniuk róla.

Az utazási szerződés szerződésszerű teljesítésének és a szerződésszegés tényének megállapításához elengedhetetlen annak tisztázása, hogy mi az utazási szerződés elérni kívánt célja, amelyet a feleknek — elsősorban a kötelezett utazásszervezőnek — meg kell valósítaniuk a teljesítés jogszerűsége érdekében.

A bírói gyakorlat szerint az utazás (nyaralás) célja a pihenés, a kellemes időtöltés, a regenerálódás, az élményszerzés, az aktív kikapcsolódás. Az élet minőségét a személyiségi jog védi. Az életminőséghez hozzátartozik az ember testi és lelki egészsége. Ezt a célt veszélyeztetik a szerződésszegéssel okozott kellemetlenségek, bosszúságok, hibás szolgáltatások; a pihenéshez, egészséghez való jog sérül.

Szálloda, szálláshely esetében az a cél, hogy a vendég elfogadható körülmények között tisztálkodhasson, nyugodtan tölthesse el az éjszakát.

Az utazásszervező akkor teljesít jogszerűen, ha a szerződés megvalósítja az utazáshoz fűződő célokat, de ehhez ismernie kell azokat, és beleegyezését adnia.<sup>95</sup> Mert, ha utazásszervező vagy a szálloda nem ismeri a jogosult, tehát az utas, a vendég külön kívánságát, akkor azt nem is tudja teljesíteni, és mint rejtett indok nem játszik szerepet a szerződés értelmezésében.

Nem elegendő, hogy csak tájékoztassa a jogosult a kötelezettet a céljairól, szükséges az is, hogy a másik fél elfogadja azokat. Ugyanis kizárólag akkor jöhet létre a szerződés, ha a felek valamennyi lényeges és bármelyik fél által lényegesnek ítélt kérdésben megállapodnak.

Gyakorta az utas utazásközvetítőn keresztül köt szerződést, és tőle származó tájékoztatást a szervezőnek tulajdonítja, ezért elvileg joggal követelheti azok teljesítését.<sup>96</sup>

---

<sup>95</sup> 1959. évi IV. törvény a polgári törvénykönyvről. 277. § (1) bekezdés c) pontja

<sup>96</sup> 1959. évi IV. törvény a polgári törvénykönyvről. 277. § (1) bekezdés b) pontja

Az utazásszervező csak akkor mentesül a szerződésszegés következményei alól, ha bebizonyítja, hogy a közvetítő az ő tudta nélkül állított valótlan.<sup>97</sup>

A felek kötelesek tájékoztatni egymást a szerződés teljesítésével kapcsolatos valamennyi lényeges körülményről. A vendég akkor tesz eleget az együttműködési kötelezettségének, ha rendeltetésszerűen használja a szálloda szolgáltatásait, magatartásával ne hátráltassa a programokat, kifogásait az utaskísérővel ossza meg és ne utastársakat hangolja az iroda ellen, és legfőbbképpen ne botránkoztassa meg magatartásával utastársait.

---

<sup>97</sup> 1959. évi IV. törvény a polgári törvénykönyvről. 277. § (2) bekezdés a) pontja

## **6. SZERZŐDÉSSZEGÉS OBJEKTÍV ÉS SZUBJEKTÍV JOGKÖVETKEZMÉNYEI**

### **6.1. Hibás teljesítés és az objektív jogkövetkezményei**

#### **6.1.1. Hibás teljesítés, mint a szerződésszegés egyik nevesített esete**

Szerződésszegésnek minősül minden olyan magatartás, állapot, körülmény, amely ellentétes a szerződés tartalmával, és sérti valamelyik félnek a szerződésbe foglalt jogait, mivel a szerződést tartalmának megfelelően, a megszabott helyen és időben, a megállapított mennyiség, minőség és választék szerint kell teljesíteni a 277.§ (1) bekezdésének megfelelően.

A Ptk. XXV. fejezetében nevesített szerződésszegések a kötelezett, és a jogosult késedelme; a hibás teljesítés; a teljesítés lehetetlenné válása, valamint a megtagadása.

A hibás teljesítés feltételezi a felek közötti szerződéses kapcsolatot. Megállapodásukban a szerződéskötők rögzítik a teljesítés feltételeit, módját, a mennyiséget, a minőséget, a határidőket és minden egyebet, ami a felek számára a teljesítéshez, a szerződéssel elérni kívánt cél megvalósításához szükséges.

Ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a jogszabályban és a szerződésben meghatározott tulajdonságoknak, a szerződéssel elérni kívánt célnak, akkor a kötelezett hibásan teljesített.

A hibás teljesítés megállapításánál nagyon fontos tisztázni, hogy az a cél, amelyet a felek a szerződéssel megvalósítani kívántak, egyáltalán teljesíthető-e, és ha igen, akkor ezt elérték-e. Amennyiben az állapítható meg, hogy nem érték el a megvalósítani kívánt célt, akkor vizsgálni kell kinek a magatartására vezethető vissza a szerződésszegés.

Az utazási szerződés teljesítésének vizsgálatakor figyelemmel kell lennie egyrészt a jogszabályban objektíven rögzített szolgáltatásokra, másrészt az utasban a teljesítéssel kapcsolatban megfogalmazott célokra.

Az utazási vállalkozó felel az utazási szerződésben vállalt kötelezettségei teljesítéséért. A jogszabály megfogalmazása tanúsítja: az utazási vállalkozó teljesítési kötelezettsége kizárólag az utas és a közte létrejött szerződésre terjed ki.

Utazási szerződés esetében az utazási vállalkozó teljesítése akkor kezdődik, amikor az utas megjelenik a szerződésben rögzített indulási helyen és időben, s akkor fejeződik be, amikor az utas a szerződésnek megfelelően visszaérkezik. Az utas a részvételi díj megfizetésével teljesít. A szálloda a vendég bejelentkezésével kezdi meg és kijelentkezésével fejezi be a teljesítést.

A hibás teljesítést el kell határolni, attól az esettől, amikor az utazási vállalkozó más szolgáltatást, mint amiben a felek megállapodtak, ez az úgy nevezett aliud szolgáltatás. A kötelezett nem a szerződésnek megfelelően teljesít, a szerződésszegése minősülhet hibás teljesítésnek, így ekkor a jogosultat megilletik a szavatossági jogok, mint a kijavítás, kicserélés, árleszállítás, elállás, és ezen kívül a Ptk. 310. § szerint követelheti a hibás teljesítésből származó kárának a megtérítését is. Aliud szolgáltatás a teljesítés elmaradásának is minősülhet, ilyenkor a jogosult követelheti a teljesítést, és a kárának a megtérítését.

### **6.1.2. Hibás teljesítés objektív jogkövetkezményei**

A 214/1996. (XII. 23.) Kormány rendelet eltérő rendelkezése hiányában a polgári törvénykönyv szerződésszegésre vonatkozó szabályait kell figyelembe venni és alkalmazni.

A rendelet 12.§-a a díj arányos leszállítására kötelezi az utazási vállalkozót, ha nem a szerződésnek megfelelően teljesít. A díjcsökkentés nem kártérítés így nem kell a felróhatóságot vizsgálni. Nem egységes a gyakorlat abban, hogy a díjcsökkentés alapjául a teljes részvételi díjat, vagy csak a kifogásolt szolgáltatás árát, mivel a többi szolgáltatással meg volt elégedve az utas.

A jogszabály arányos csökkentést határoz meg, nem részletezve, hogy a csökkentés mihez aránylik: a teljes részvételi díjhoz vagy csak a nem megfelelően teljesített szolgáltatás árához. Sem jogszabály, sem szabvány nem köti meg a vállalkozó kezét a megfelelő arány megállapításában, így nem kifogásolható, ha az utazási iroda hibásan teljesített részszolgáltatás árához arányítja a csökkentést.

Nem köteles a vállalkozó csökkenteni a díjat, ha az utas saját elhatározásából vagy érdekkörében felmerült okból nem vesz igénybe szolgáltatást. Az utas érdekkörében felmerülő oknak számíthat a megbetegedés. Amennyiben a vállalkozó nem gondoskodott az autóbusz légkondicionáló berendezésének szűrő cseréjéről, és ezért a védtelen utasnak kiújul az allergiája, már koránt sem beszélhetünk az utas érdekkörében felmerülő okról.

Amennyiben az utazási vállalkozó az utazás megkezdése után nem tudja teljesíteni a vállalt szolgáltatások jelentős részét, akkor köteles más megfelelő az eredetihez hasonló értékű szolgáltatást felajánlani. Amennyiben a helyettesítő szolgáltatás meghaladja a nem teljesítettnek az értékét, a költség különbözet megfizetésére nem kötelezhető az utas. Az utas nem köteles elfogadni a felajánlott helyettesítő szolgáltatást. Ebben az esetben a rendelet előírja, hogy meg kell indokolnia a helyettesítő szolgáltatás elutasítását. Ezzel szemben az utazási vállalkozó indulás előtti elállása esetén az utas nem köteles megindokolni, hogy miért nem fogadja el a helyettesítő szolgáltatást.

Egy dán házaspár turistabusszal utazott volna Jugoszláviába. Az indulás előtti napon az utazás-szervező értesítette az utasokat, hogy a szerződésben megjelölt szálloda túlfoglalt, ezért választhatnak: vagy visszakapják a részvételi díjat, vagy egy hasonló olaszországi szállodában üdülhetnek.

A felperes dán házaspár az olaszországi út mellett döntött. Hazaérkezésük után díjvisszatérítést kértek az irodától, arra alapozva igényüket, hogy az olaszországi szálloda nem volt számukra megfelelő, és az ottani megélhetési költségeik meghaladták a jugoszláviaiakat. A bíróság nem követelte meg a felperestől annak bizonyítását, hogy az olasz szálloda kényelmetlenebb volt a jugoszlávnál.

Szerződésszegés miatt 2000 dán korona kártérítés megfizetésére kötelezte az utazási vállalkozót.<sup>98</sup>

---

<sup>98</sup> CLAB 275/276

Ha az utas indokoltan nem fogadja el a helyettesítő szolgáltatást, vagy az utazási vállalkozó nem képes ilyet nyújtani, akkor az utóbbi köteles a saját költségére visszaszállítani az utast a kiindulási helyre, és visszafizetni neki a részvételi díjat, az igénybe vett szolgáltatások árának levonásával.

Az utas visszaszállítása azt jelenti, hogy hibás teljesítés miatt érdekmúlásra hivatkozva eláll a szerződéstől. Az elállás visszaható hatállyal bír a szerződés megkötésére, így ezután a vállalkozónak már nincs semmilyen segítségnyújtási kötelezettsége; nem kell tovább gondoskodnia az utasról. A rendelet szerint az utazási vállalkozó csupán akkor köteles segítséget adni az utasnak, ha vis maior vagy harmadik személy magatartása miatt kerül nehéz helyzetbe. Amíg az utas visszaszállítása azonnal, az érkezés napján megtörténik nincs semmi gond. Az igazi probléma akkor következik be, ha későbbre tevődik a visszaszállítás, mert ilyenkor a rendelet szó szerinti értelmezéséből nem következik az utazási vállalkozó segítségnyújtási kötelezettsége.

Az utas kiszolgáltatott helyzetbe kerülhet, mert ha elfogadja a felkínált helyettesítő szolgáltatást, és akkor a tervezettől eltérő nyaralásban lesz része, de legalább nyaralhat. Amíg ha visszautasítja a felajánlott szolgáltatást, egyben bebocsátást nyer a bizonytalanság világába, mert miután a rendelet nem határozza meg a visszaszállítás teljesítésének időpontját, a problémássá váló utas már csak az iroda jóindulatában reménykedve várhatja a mihamarabbi hazatérést.

A 214/1996. (XII. 23.) Kormány rendelet 12. § (3) bekezdése csak arról az esetről szól, amikor a helyettesítő szolgáltatás értéke meghaladja a nem teljesítettét. De mi van akkor ha alacsonyabb értékű?

Az utazási vállalkozó elállásánál a 10.§ (3) bekezdése megemlíti, hogyha a helyettesítő szolgáltatás az eredetnél alacsonyabb, akkor az iroda köteles díjkülönbözetet megtéríteni az utasnak. A 12. § erről lehetőségről hallgat.

### **6.1.3. Kifogás közlés szabályai**

Az utas haladéktalanul köteles közölni kifogását a csoportkísérővel és a helyszíni szolgáltatóval azért, hogy az utazási vállalkozó vagy közreműködője a helyszínen orvosolhassa javítással vagy cserével a hibát. Ha ezt elmulasztja az utas, akkor a mulasztásból eredő károkért nem vonható felelősségre az utazási vállalkozó.

Az utaskísérőnek jegyzőkönyvbe kell foglalnia a bejelentését, amelynek egy példányát át kell adni az utasnak. Az utaskísérőnek ez után tájékoztatnia kell a bejelentésről az utazási vállalkozót, és meg kell tennie a szükséges intézkedéseket a csorba kiküszöbölésére.

A Ptk. alapján a választás joga az utasé, az utazási vállalkozó hibásan teljesítésénél, az utas jogosultként kérheti a kijavítást vagy a kicserélést

Valószínűleg az utas a kicserélés mellett döntene, vagyis az utazási vállalkozónak a saját költségén kellene újból elutaztatnia, ami többletköltséggel terhelné. Ezt méltányolva a Kormány rendelet lex specialisként felül írja a Ptk. szavatossági jogokra vonatkozó rendelkezéseit, amikor a 12.§-a a hibás teljesítés esetére a díjcsökkentést jelölte meg igényként.

A Ptk. 306.§ (5) bekezdése semmiséggel szankcionálja a szavatossági jogoknak a törvényben rögzített sorrendjétől a fogyasztó hátrányára történő eltérést a fogyasztói szerződésekben. Az utazási szerződések esetében jogszabály engedélyezi a sorrendtől való eltérést, ezért ez a kikötés nem semmis.

A hiba bejelentésére meghatározott időt meg kell különböztetni a szavatossági igény érvényesítésére adott elévülési időtől.

A jogosult a hiba felfedezésétől számított legrövidebb határidőn belül köteles a kifogását közölni a kötelezettel a Ptk. 307. § (1) bekezdés szerint. A következő bekezdés a fogyasztói szerződéseknel elfogadott a hiba felfedezésétől számított két hónapos határidő a kifogás bejelentésére, és a felek ettől eltérő megállapodása semmis.

A Ptk. 308. § (4) bekezdés két éves elévülési határidőt állapít meg szavatossági igények érvényesítésére, amely a teljesítés időpontjától számít. A szavatossági jogok érvényesítésén kívül a jogosult követelheti a hibás teljesítésből származó kárának megtérítését a kártérítés szabályai szerint. A kártérítési igény érvényesítésének elévülési határideje öt év. A hatályos Ptk. szerint amennyiben a szavatossági igény tárgya megegyezik a kártérítés tárgyával a jogosult lehetőségében áll a két év helyett az öt éves határidőben azt érvényesíteni, feltéve h a sikerül bizonyítani a kártérítés megállapításához szükséges felróhatóságot.

A Kormány rendelet speciális szabályokat tartalmaz a hiba bejelentésére, amikor rögzíti, hogy az utas haladéktalanul köteles közölni a kifogását az utaskísérővel és a helyszíni

szolgáltatóval. Késedelméből eredő kárát az utasnak magának kell viselnie. Az utaskísérő segítséget köteles nyújtania a bejelentésénél, amiről a jegyzőkönyvet is fel kell venni, amelynek egy példánya átadásra kerül az utasnak. Az utaskísérőt tájékoztatási kötelezettség terheli az utazási iroda felé, és a szükséges intézkedéseket köteles haladéktalanul megtenni. Utaskísérő hiányába a helyi szolgáltatónál tett bejelentés eredménytelenségénél az utasnak a részvételi jegyen feltüntetett utazási irodánál kell kifogását közölni.<sup>99</sup>

Az új Ptk. javaslat szakítva ezzel a lehetőséggel igazodni kíván a 41 GK alapján, igaz hogy csak a gazdálkodó szervezetek egymás közötti viszonyában kialakult joggyakorlathoz, azzal hogy az úgynevezett tapadó károkat csak szavatossági időn belül lehet majd érvényesíteni.

## **6.2. Kártérítési felelősség a szerződésszegésért**

### **6.2.1. Szerződésszegés jogkövetkezményei**

A szerződésszegésért való felelősség csak akkor állapítható meg, ha a felek között van szerződés, és azt valamelyik szerződéskötő megszegi, valamelyik fél megsérti a szerződésben rögzített kötelezettségét, nem a szerződésnek megfelelően teljesít. A jogosult, a kötelezett késedelmé, a hibás teljesítés, a teljesítés lehetetlenné válása és megtagadása is szerződésszegésnek minősül.

A szerződésszegőnek vállalnia kell az abból eredő következményeket, hogy aktív vagy passzív magatartásával megszegte a jogszabályban, szerződésben meghatározott kötelezettségeket.

Szerződésszegésnek vannak objektív, és szubjektív jogkövetkezményei is. Szubjektív, felróhatóságtól függő következmény a kártérítés.

---

<sup>99</sup> 214/1996. (XII. 23.) Kormány rendelet az utazási és utazást közvetítő szerződésről.12.§ (5)

## 6.2.2. A polgári jogi felelősség és a kártérítés elhatárolása

A felelősség mint intézmény általános társadalmi kategória. Általános mert minden társadalmi rendszerben politikai berendezkedéstől függetlenül meglévő és használt fogalom, intézmény. és társadalmi, mert a társadalom minden rétegét, tagját és a társadalmi élet legkülönbözőbb területeit érinti.

El kell határolni egymástól a jogi és az erkölcsi felelősséget, mert míg az utóbbinál a társadalom által elfogadott szabályok, magatartások megsértése miatt következik be a társadalom egészének vagy részének negatív tartalmú ítélete, addig az előbbinél a társadalmi elítélést jog által biztosított következményeket von maga után.<sup>100</sup>

A polgári jogi felelősség és a kártérítés szoros kapcsolatban áll egymással a kártérítés megállapításának feltétele a felelősség fennállása.

A polgári jogi felelősség jogszabályban vagy szerződésben meghatározott kötelezettség, amelynek megsértése vagy elmulasztása szankciót vonhat maga után, ami lehet a kártérítés. A kártérítés feladata, hogy a megsérült vagyoni viszonyokat helyreállítsa, elsődleges szerepe a reparáció, a jogalanyok viszonyában bekövetkezett vagyoni változások kiegyenlítése, az eredeti állapot visszaállítása.

A kártérítés megállapításához három elem meglétére van szükség.

Az egyik a kár, azaz személyben vagy vagyonban bekövetkező hátrány. Ha nincs kár, akkor a kártérítés fogalmilag kizárt. Még akkor sem kell kártérítést fizetni, ha a magatartás jogellenes volt, ám semmilyen kár nem keletkezett

A másodikfontos elem az, hogy károkozó magatartás jogellenes legyen.

Miután jogszabály nem sorolja fel a jogellenesség eseteit, így eltérő rendelkezés hiányában minden károkozó magatartás önmagában jogellenes. Ha a károkozó magatartás nem jogellenes, akkor nincs helye kártérítés követelésének.

Nem jogellenes a kár, ha jogos védelem, szükséghelyzet miatt keletkezett, abba a károsult beleegyezett, vagy pedig rendeltetésszerű joggyakorlás miatt következett be.

Szükséges még, hogy a ok-okozati összefüggés van a károkozó magatartása és a keletkezett kár között. A károsult köteles bizonyítani, hogy kára keletkezett, ez a kár jogellenes, és a kettő között ok-okozati összefüggés van, azaz a károkozó magatartása nélkül a kár nem következett volna be.

---

<sup>100</sup> Dr. SALAMON András: Az utazási szerződés. Budapest, Geomédia Kiadó, 2001. 74. p.

Csak akkor kell megtéríteni a kárt, ha a fentebb felsorolt elemek együttesen egyszerre fennállnak.

### **6.2.3. Mentésülés a felelősség alól**

A nem vagy hibás teljesítés következtében keletkezett károk megtérítése alól akkor mentesül az utazási vállalkozó, ha a kár és az ő vagy közreműködőjének magatartása között nincs közvetlen ok-okozati összefüggés. Így a hibás teljesítés az utas magatartására vezethető vissza, vagy olyan harmadik személy magatartására, aki nincs semmilyen kapcsolatban a teljesítéssel, magatartását az utazási vállalkozó kellő gondossággal sem láthatta előre, és nem tudta elhárítani. Vis maior esetén is mentesül az utazási vállalkozó a felelősség alól.<sup>101</sup> Az utóbbi körhöz tartoznak azok az esetek is amikor az utasok nem látogathatják meg a programban szereplő múzeumokat, kiállításokat, rendezvényeket stb., mert éppen zárva vannak vagy elmaradnak. Ezek ugyanis nincsenek kapcsolatban teljesítéssel, nem közreműködők, amelyektől bármilyen, szerződéssel kapcsolatos teljesítést el lehetne várni, hanem az utazás tárgyai. Amennyiben az utazási vállalkozó bizonyítani tudja, hogy nem lehetett előre látni az intézmény zárva tartását, a rendezvényelmaradását, akkor nem felelős az így keletkezett kárért. De, ha előre beszédte a díjat, akkor vissza kell fizetnie, vagy megfelelő helyettesítő programot felajánlania.

### **6.2.4. Kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség**

A kár megelőzése során a leendő károsultnak olyan magatartást kell tanúsítania, hogy az esetleges kárt megelőzze, ha még nem keletkezett kár, de megvan rá az esély. A károsult akkor járt el a jogszabályban leírtaknak megfelelően, ha a kár önhibáján kívül következett be. Önhiba akkor állapítható meg, ha a károsultnak számolnia kellett a veszéllyel, a károsodás bekövetkeztével.

A turizmusban a kármegelőzési kötelezettség gyakran egybeesik a tájékoztatási kötelezettséggel.

---

<sup>101</sup> 214/1996. (XII. 23.) Kormány rendelet az utazási és utazást közvetítő szerződésről. 12. § (6) bekezdés

A kárenyhítés a már bekövetkezett károk mérséklésének, nagyobbodásuk megakadályozásának kötelezettségét rója a károsultra. Ha a kár a károsult önhibáján kívül következett be, így joggal tarthat igényt kárának megtérítésére. Ha a kár nagyobb lett, mert abban már a károsult tevékenysége vagy mulasztása is közrejátszott, akkor a károkozónak ezt már nem kell megtérítenie.

Mind a szerződésszegéssel, mind szerződésen kívül okozott kár esetében meg kell vizsgálni a károsult közrehatását: tanúsított-e olyan magatartást, amely a károkozó magatartásától függetlenül hozzájárult a kár bekövetkezéséhez.

Ha volt ilyen, akkor a károsult közreható magatartása által okozott: kárt nem kell megtérítenie a károkozónak, miután a károsult is köteles úgy eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.<sup>102</sup>

#### **6.2.5. Felelősség korlátozása**

Amíg a szállodák kártérítési kötelezettségének mértékét a megszálló vendégek bevitt dolgaikban bekövetkezett károkért az 1960. évi 11. tvr. korlátozza: a kártérítés mértéke a napi szobaár ötvenszerese kivéve, ha a kár ennél kevesebb, addig az utazási szerződés esetében a kártérítés nagyságának csökkentése nincsen megengedve.

Az 90/314/ EGK irányelv 5. cikkelyének 2. pontja lehetővé teszi, hogy az utazási vállalkozók korlátozzák a szerződésszegésből eredő károk megtérítésének mértékét. Egyetlen szempontot említ csupán: a korlátozás mértéke nem lehet ésszerűtlen. A felelősség korlátozása nem terjedhet ki a szándékosan, súlyos gondatlansággal vagy bűncselekménnyel okozott károkra, valamint az életben, a testi épségben és az egészségben okozott károkra.

Mivel azonban az irányelv címzettjei a tagállamok, mindegyik tagország maga döntheti el, megalkot-e olyan jogszabályt ami megengedi, hogy az utazási vállalkozók korlátozhassák az okozott kár megtérítésének nagyságát. A polgári törvénykönyv Ptk. 314. §-ának (2) bekezdése megengedi a szerződésszegésért való felelősség korlátozását, — kivéve az előbbieken felsorolt kivételeket — ha az így okozott hátrányt megfelelő ellenszolgáltatás egyenlíti ki.

---

<sup>102</sup> 1959. évi IV. törvény a polgári törvénykönyvről. 341. § (1) bekezdés

A feleknek előre meg kell állapodniuk a szerződészegésért való felelősség korlátozásában és annak megfelelő kompenzációjában, s ezt az utazási szerződésben rögzíteniük kell. A Javaslat a fogyasztói szerződéseket kivéve lehetővé tenné a felelősség kizárását és korlátozását.

A Ptk. 318. § (1) bekezdése a szerződészegésért való felelősségre, valamint a kártérítés mértékére a szerződésen kívül okozott károkért való felelősség szabályait rendeli alkalmazni. A szerződészegésért való felelősség a szerződésen kívül okozott károkért való felelősségtől eltérést mutat abban, hogy az előbbinél nincsen lehetőség a kártérítés mérséklésére. Az okozott kár teljes megtérítésének kötelezettsége alól egyedül csak jogszabály tehet kivételt. Ha úgy rendelkezik, mérsékelhető a kár megtérítésének mértéke.

A Javaslat, a felelősség alól való kimentés tekintetében, a két kártérítési területet el szeretné különíteni egymástól. Mivel a Javaslat a szerződészegéssel okozott károkért való felelősségnél a szerződészegő fél, abban az esetben tudja kimenteni magát, ha bizonyítja „hogy a kárt olyan akadály okozta, amely nem volt elhárítható, és a szerződéskötés időpontjában nem kellett az akadállyal számolnia.”<sup>103</sup>

Összefoglalás található az I. és II mellékletekben.

#### **6.2.6. Kártérítés módja és mértéke**

A kártérítési felelősség alapvető feladata, hogy a károsultat olyan helyzetbe hozza, mint ha meg sem történt volna a károkozás, ezért a Ptk. 355. § (1) bekezdése első helyen kötelezi a károkozót az eredeti állapot helyreállítására.

Az utas befizette a díjat, a vállalkozó teljesített, tehát megvalósult az utazás, így utólag nem lehet meg nem történtté tenni az utazást.

Amennyiben az eredeti állapot nem visszaállítható, vagy a károsult alapos okból nem kívánja ezt, akkor a károkozónak a vagyoni és nem vagyoni kárt kell megtéríteni. Pénzben

---

<sup>103</sup> Az új Polgári Törvénykönyv Konceptiója és szabályozási Tematikája. A Kodifikációs Főbizottság 2002. november 18-i ülésén a normaszöveg tervezetének elkészítéséhez jóváhagyott változat. Negyedik Könyv: Kötelmi jog. 146. p.

kell a kárt megtéríteni, természetben csak kivételes esetekben lehet teljesíteni a kártérítési igényt.

A PK 44 értelmében kártérítés módjának a megállapításánál a bíróság nincsen kötve a felek a kereseti kérelméhez. Azt a kártérítési módot kell választani, amely a teljes jóvátétel elvének megvalósulását biztosítja. Lehetőség van arra is, hogy a felek megállapodjanak a kártérítés módjába.

A kár lehet vagyoni, és nem vagyoni is. A vagyoni kár típusait részletezi a Ptk 355. § (4) bekezdése, amikor a károkozót kötelezi a károsult vagyonába bekövetkezett értékcsökkenés, elmaradt előny, és a vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges költség megtérítésére.

Az ésszerű előreláthatóság mércéjének bevezetésével a kártérítés mértéke nem haladhatja meg azt a veszteséget, „amelyet a szerződésszegő fél a szerződés megkötésének időpontjában előre látott, vagy amelyet előre kellett látnia azon tények és körülmények alapján, amelye mint a szerződés lehetséges következményeiről a szerződéskötéskor tudott vagy tudnia kellett.”<sup>104</sup>

A Javaslát a szerződésszegéssel okozott károkért való felelősség megállapítását nem köti a szerződő fél felróhatóságának megállapításához, így másik fél akkor is igényt tarthat kárának megtérítésre, ha a szerződésszegő úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható. Kimentésére csak akkor van lehetőség, ha a szerződésszegő fél bizonyítja, hogy a kárt olyan akadály okozta, amely nem volt elhárítható, és a szerződéskötés időpontjában nem kellett az akadállyal számolnia.

Ez a szigorúbb kimentési elv megfelel az áruk nemzetközi adásvételi szerződéseiről szóló 1980. évi, Bécsben aláírt ENSZ Egyezmény 79. cikkének, és az Európai Alapelveknek is. A károsultnak kell bizonyítania, hogy milyen kár volt a szerződésszegő fél számára előre látható. Ugyanis neki kell szerződésszegőt megfelelő tény-ismeretbeli helyzetbe hozni, ahhoz a szerződés megkötésekor megalapozottan és tudatosan tudjon a kockázatvállalás kérdésében mérlegelni.<sup>105</sup>

---

<sup>104</sup> Az új Polgári Törvénykönyv Konceptiója és szabályozási Tematikája. A Kodifikációs Főbizottság 2002. november 18-i ülésén a normaszöveg tervezetének elkészítéséhez jóváhagyott változat. Negyedik Könyv: Kötelmi jog. 146-147 p.

<sup>105</sup> Az új Polgári Törvénykönyv Konceptiója és szabályozási Tematikája. A Kodifikációs Főbizottság 2002. november 18-i ülésén a normaszöveg tervezetének elkészítéséhez jóváhagyott változat. Negyedik Könyv: Kötelmi jog. 149. p.

Továbbra is a szerződésszegésből eredő teljes kárt meg kell téríteni, annyiban történne változás, hogy az elmaradt hasznok, és a következménykárok körében korlátként jelentkezne a ésszerű előreláthatóság mércéje.<sup>106</sup>

Az utas Assist-Card Classic utazási biztosítási szerződést kötött az alperes utazási irodával. Az indulást követő negyedik napon a felperes házastársa gyomorpanaszokkal kórházba került, ahol életmentő műtéten esett át. A felperes egy felelősségvállaló nyilatkozat aláírása után házastársát kihozhatta a kórházból, és megkezdte a haza utazást. Sajnos ezt követően a felperes házastársa a repülőgépen elhunyt. A felperes a külföldi gyógykezelés költségeit, a temetési költséget, és nem vagyoni kártérítést igényelt. Alperes a megbetegedést a házastárs korábbi daganatos betegségére vezette vissza, amely már a szerződés megkötése idején is ár fennállott. A Szabályzat ezt a körülményt a helytállási kötelezettséget kizáró okként fogalmazta meg. Az elsőfokú bíróság megállapította hogy a felek között létrejött biztosítási szerződés, és a bélelzáródás nem áll összefüggésbe a korábbi betegséggel, ebből következően a biztosítási esemény megvalósult, így köteles az alperes köteles megfizetni a külföldi gyógykezelést, a halott hazaszállításával kapcsolatos kötelezettséget megtérítenie. A másodfokú bíróság megállapítása alapján az alperes nem gondoskodott arról, hogy az elhunyt házastárs a sürgős életmentő ellátást az orvosilag indokolt időpontban haladéktalanul megkapja. Az alperes csak a Szabályzatba rögzített mentesülési okra hivatkozva próbált a felelősség alól kibújni, annak ellenére, hogy nem rendelkezett olyan orvosi információval, amelynek birtokában nyugodtan foglalhatott volna állást. Ez a tény alapul szolgált az alperes szerződésszegő magatartása, és a házastárs elhalálása közötti okozati összefüggés megállapításához, ami megalapozza a kártérítési felelősséget. A Legfelsőbb Bíróság rendelkezései alapján megismételt eljárás keretében kellett vizsgálni a vagyoni kár összecszerűségét, és a nem vagyoni kártérítés további feltételeinek fennállását.<sup>107</sup>

---

<sup>106</sup> Az új Polgári Törvénykönyv Konceptiója és szabályozási Tematikája. A Kodifikációs Főbizottság 2002. november 18-i ülésén a normaszöveg tervezetének elkészítéséhez jóváhagyott változat. Negyedik Könyv: Kötelmi jog. 187. p.

<sup>107</sup> BH2001. 318

## 6.2.7. Nem vagyoni kártérítés és a sérelemdíj

Az Európai Bíróság ítéleteinek és állásfoglalásainak jelentőségét mutatja, hogy mindegyik tagállamra nézve kötelezőek, és hivatkozni lehet rájuk a nemzeti bíróságok előtt lévő ügyekben is.

Az Európai Bíróság ugyan a C168/00. számú állásfoglalásában kimondja, hogy az utazási csomagról szóló 90/314/EEC irányelv 5. cikkelye alapján az utas nem vagyoni kártérítést kérhet, ha elveszíti örömét az utazásban, és „a tagállamok engedélyezhetik a kártérítés mértékének szerződéses korlátozását (a személyi sérülés kivételével). Az ilyen korlátozás nem lehet ésszerűtlen”.<sup>108</sup>

Az állásfoglalást az Európai Bíróság Simone Leitner ügyében hozta meg a másodfokú bíróság kérésére, ahol is az utas nem vagyoni kártérítést követelhet az utazásszervezőtől az üdülés örömeinek elvesztése miatt.

Simone Leitner tízéves osztrák kislány kéthetes all-inclusive üdülésen vett részt szüleivel. Csak az üdülőfaluban tartózkodtak, és csak ott étkeztek. Egy hét után a kislánynál szalmonellafertőzés tünetei jelentkeztek, melyeket az üdülőhelyen felszolgált ételeknek tulajdonítottak. Ez az állapot a nyaralás végéig megmaradt. Miután a szülők igénybejelentésére nem válaszolt az utazásszervező bírósághoz fordultak, és 1817 euró nem vagyoni kártérítést követeltek az alperestől.

A bíróság mindössze 945 eurót ítélt meg a felperesnek az elszenvedett fizikai fájdalmak kompenzálására, ami majd ellensúlyozza a nyaralás örömeinek elvesztését is, mivel az osztrák törvények nem teszik lehetővé az elégedetlenség, csalódottság érzésének nem vagyoni káralapként való kategorizálását. Az ítéletben még hivatkoztak a fogyasztóvédelmi törvény 31. § b – f pontjaira, amelyek nem adnak jogot nem vagyoni kártérítés megítélésére ilyen és hasonló ügyekben. Az osztrák joggyakorlat szerint nem vagyoni kártérítésre csak akkor van mód, ha azt a jog kifejezetten megengedi, vagy ha az általános szabályok alapján ez kikövetkeztethető

Az Osztrák Legfelsőbb Bíróság kifejtette, hogy a nyaralást és a szabadidőt mint kikapcsolódást nem lehet pénzben kifejezni, ezért az ezekkel kapcsolatos örömök elvesztése miatt nem vagyoni kártérítés sem fizethető.

---

<sup>108</sup> Tanács 1990. június 13-i 90/314/EGK irányelv a szervezett utazási formákról. 5 cikk (2)

Álláspontjuk szerint, miután a 90/314/EGK irányelv egyértelműen sem nem tiltja, sem nem engedi a nyaralás örömeinek elvesztése miatti nem vagyoni kártérítést, ezért az osztrák jog nem kíván foglalkozni e károk kompenzálásának megoldási lehetőségével. A felperes fellebbezést nyújtott be az elsőfokú bíróság ítélete ellen.

A másodfokon eljáró Landesgericht Linz az Európai Bíróságtól kért választ kérdésére: értelmezhető-e az 5. cikk úgy, hogy a fogyasztó jogosult nem vagyoni kártérítésre, amennyiben az utazási csomagban vállalt kötelezettségek nem vagy nem megfelelően teljesülnek?

Az Európai Bíróság válasza egyértelmű igen volt. Két ténymegállapításon nyugszik az érvelés lényege: az irányelv hatékonysága megteremtésének szükségességén és a verseny eltorzulásának megelőzésén.

A bíróság szerint az 5. cikk (2) megköveteli: a tagállamok tegyék meg a szükséges lépéseket azért, hogy egyértelműen biztos legyen, az utazásszervező az utazási szerződés nem vagy nem megfelelő teljesítése miatt okozott kárért kompenzálni fogja a fogyasztót. Az irányelv egyik célja, hogy megszüntesse azt az egyenlőtlenséget, amely a tagállamok nemzeti joga és gyakorlata között fennáll az utazási csomag területén, így akadályozva meg a verseny eltorzulását a különböző tagállamokban bejegyzett utazás-szervezők között. Másik célkitűzése, hogy védelmet és kompenzációt nyújtson a fogyasztónak azért a nem vagyoni kárért, ami az üdülés örömeinek elvesztéséért jár.

Tizzano, az európai bírósági főtanácsnok néhány megjegyzést fűzött állásfoglalásához, miszerint, az a tény, hogy az irányelv a kár megnevezést használja minden megszorítás nélkül, azt jelenti: ez a szó mindenfajta kárt magában foglal, ami a szerződés nem vagy nem megfelelő teljesítéséből keletkezik. Valamint ha az utas elveszíti örömét az utazásban, joggal követelhet nem vagyoni kártérítést.<sup>109</sup>

A nyaralás (utazás) célja a pihenés, a kellemes időtöltés, a regenerálódás, az élményszerzés, az aktív kikapcsolódás. Az élet minőségét a személyiségi jog védi. Az életminőséghez hozzátartozik az ember testi és lelki egészsége. Ezt a célt veszélyeztetik a hibás teljesítéssel okozott kellemetlenségek, bosszúságok, hibás szolgáltatások; a pihenéshez, egészséghez való jog sérül. A nem vagyoni kártérítésre ad okot a pihenés, a remélt élmény, szórakozás, kikapcsolódás, regenerálódás elmaradása, a csalódottság, a

---

<sup>109</sup> C-168/00. számú, az Európai Bíróság 2002 március 12-én előzetes döntéshozatali eljárásban hozott határozata *Simone Leitner v. TUI Deutschland GmbH & Co. KG* ügyben. (EBHT 2002., I-2631. o.)

bosszúság, a bizonytalanság, a kiszolgáltatottság, a megalázottság, a váratlan helyzet szülte megrázkódtatás. A bírói gyakorlat úgy értékeli az ilyenfajta hátrányokat, hogy az egészség fenntartásához, a munkavégző képesség megújításához, a felhőtlen, gondtalan üdülést kikapcsolódást biztosító pihenéshez való személyiségi jog sérül.

A nem vagyoni kártérítés intézményének hazai hullámvölgyekkel teli sorsa 1953-ban kezdődött, amikor a III. számú PED eltörölte, arra hivatkozva, hogy a személyiség megsértését nem lehet pénzzel kompenzálni.

A Ptk. 1977-es módosítása után a 354. §-ban újra szabályozta a nem vagyoni kártérítést arra az esetre, amikor „a károkozás a károsultnak a társadalmi életben való részvételét, vagy egyébként az életét tartósan vagy súlyosan megnehezíti, illetőleg a jogi személyeknek a gazdasági forgalomban való részvételét hátrányosan befolyásolja.”

A nem vagyoni kártérítés felfelé ívelni kezdő pályáját hamarosan a Legfelsőbb Bíróság 1981-es 16. számú irányelvével kettétörte, amikor az élet tartós vagy súlyos megnehezítése közötti választást az és kötőszó használatával megszüntette. Kilenc év telt el addig, amíg a Legfelsőbb Bíróság a 21. számú irányelvével hatályon kívül helyezte a 16. számút. Végül az Alkotmánybíróság 34/1992. számú határozatával megsemmisítette az egész Ptk. 354. §-t. A kártérítés során a nem vagyoni kárt is meg kell téríteni, amelyről most a Ptk. 75. §-a szól részletesebben, bár igaz, hogy nem a nem vagyoni kár kifejezést használja, hanem a személyiséghez fűződő jogok megsértésének anyagi eszközökkel való kiegyenlítését rendeli el. A biztonsághoz nem csupán a fogyasztó fizikai, hanem a lelki, érzelmi biztonsága is hozzátartozik. Nem lehet a vendéget olyan helyzetnek kitenni, amelyik lelki sérülést, megrázkódtatást okoz neki.

Felperes német nyelvű tájékoztatóból autós térképe alapján kiválasztott egy apartmanházat nyári pihenéséhez. St Margaretenbe érve derült ki hogy a szállás külterületen helyezkedik el, és csak egy rossz minőségű úton volt megközelíthető. A felperes próbálta megközelíteni a szállást, de közbe megsérült a kocsija, így inkább a faluba töltötte az éjszakát. Hiába próbált segítséget kérni az alperestől, aki határozottan elzárkózott a másik szállás biztosításától. Az felperes a kifizetett szállásdíj visszatérítését, valamint a kocsijában keletkezett kár megtérítését, valamint nem vagyoni kártérítés megfizetését követelte.

A Legfelsőbb Bíróság a felülvizsgálati eljárása során a felperes kérelmét megalapozottnak találta abban, hogy az alperes magatartására visszavezethető ok miatt nyári szabadságát nem tölthette el az általa tervezett módon és ezáltal a külföldi utazás élményeinek, a vele járó kikapcsolódásnak és szórakozásnak, valamint munkavégző képessége megújításának elmaradásával őt nem vagyoni kár is érte. Ennek összegét az elsőfokú bíróság a Pp. 206. §-ának (1) bekezdésében biztosított mérlegelési jogkörében eljárva, helyesen határozta meg 60000 Ft-ban.<sup>110</sup>

Azóta kialakult joggyakorlat nem mutat egységes képet tekintetben, hogy megítéléséhez szükséges-e a hátrány bizonyítása.

A reparációs vagy kiegyenlítési elmélet szerint a károsultnak bizonyítania kell a nem vagyoni hátrányt, addig a személyiség jogi vagy elégtételi elmélet a személyiség jogi sértést már önmagában a nem vagyoni kártérítés alapjának tekinti.

Kialakult bizonytalan gyakorlattal kívánt leszámolni a Javaslat a nem vagyoni kártérítés intézménye helyett a személyiség jogok megsértését sérelemdíjjal kívánja szankcionálni, amely közvetett kompenzációt és (vagy) pénzbeli elégtételt jelent.

A személyiség hatékonyabb magánjogi védelemben részesülne, mivel a bíróságnak a sérelemdíj megítéléséhez nem kellene a sértett oldalán bekövetkezett hátrányt kutatnia és bizonyítottan találnia: sérelemdíjat ítélné meg a hátrányra tekintettel (közvetett kompenzáció), de hátrány hiányában is (elégtétel).<sup>111</sup>

Azzal, hogy a sérelemdíj megítélésének nem lenne feltétele hátrány kimutatása, a bíróság a hátrány nagysága mellett a személyiségi jogsértés és a felróhatóság súlya alapján döntene a sérelemdíj megítélhetőségéről, és mérlegelési jogkörében állapítaná meg annak összegét.<sup>112</sup>

A sérelemdíj nem ruházható át és nem örökölhető, csak a sérelmet szenvedettet illetné meg. A Javaslat utaló normával a sérelemdíj megfizetésére köteles személy meghatározására, a sérelemdíjért való helytállási kötelezettség alóli kimentés feltételeire,

---

<sup>110</sup> BH 1998.278.

<sup>111</sup> Az új Polgári Törvénykönyv Konceptiója és szabályozási Tematikája. A Kodifikációs Főbizottság 2002. november 18-i ülésén a normaszöveg tervezetének elkészítéséhez jóváhagyott változat. Első Könyv: Személyek. 32. p.

<sup>112</sup> Az új Polgári Törvénykönyv Konceptiója és szabályozási Tematikája. A Kodifikációs Főbizottság 2002. november 18-i ülésén a normaszöveg tervezetének elkészítéséhez jóváhagyott változat. Első Könyv: Személyek. 33. p.

továbbá a sérelemdíj megfizetésének főbb részletszabályaira a kártérítési felelősség szabályainak alkalmazását rendeli el.<sup>113</sup>

### **6.3. Közvetítő felelőssége**

Az utazást közvetítő szerződés megbízási jogviszonyt hoz létre, ahol az utazásszervező a megbízó és az utazásközvetítő a megbízott. A megbízási jogviszony arra kötelezi a közvetítőt, hogy kizárólag a megbízó, vagyis az utazásszervező előírásai szerint járjon el. A megbízott kötelezettsége, hogy minden tőle telhetőt elkövessen a szervező útjainak értékesítéséért.

A rendelet azt is meghatározza, hogy díj illeti meg a közvetítőt, ám arról nem rendelkezik, hogy mikor, ezért ez is a felek megállapodásának kérdése. Miután a Ptk. a díj fizetéssel kapcsolatos szabályok diszpozitívak, így a felek megállapodhatnak abban, hogy a díj csupán akkor illeti meg a közvetítőt, ha az utas megkötötte a szerződést, vagy akkor, ha a teljes részvételi díjat kifizette, azaz a díj (vagy annak mértéke) az eredmény elérésétől függ.

A hatályos magyar szabályozás értelmében nincs szerződéses kapcsolat a közvetítő és az utas között. Gyakorlatban az utas közvetítővel találkozik tőle próbál információkhoz jutni. Ha a közvetítőtől kapott nem megfelelő tájékoztatás miatt az utast kár éri, annak megtérítését a szerződésen kívüli kárért való felelősség alapján követelheti a közvetítőtől.

### **6.4. Közreműködő felelőssége**

A vállalkozó a teljesítéséhez igénybe vehet alvállalkozót, akiért úgy felel, mintha saját maga végezte volna el a munkát. Az alvállalkozó is vállalkozó, mert munkával elérhető eredményt kell felmutatnia.

---

<sup>113</sup> Az új Polgári Törvénykönyv Konceptiója és szabályozási Tematikája. A Kodifikációs Főbizottság 2002. november 18-i ülésén a normaszöveg tervezetének elkészítéséhez jóváhagyott változat. Első Könyv: Személyek. 33. p.

Az utazási szerződésnél nem alvállalkozó hanem közreműködő van az utazási vállalkozó segítségére. A közreműködőnek, más elnevezéssel a teljesítési segédnek, az utazási vállalkozóval megkötött szerződése nem valamilyen eredmény megvalósítására, hanem, már meglévő szolgáltatás nyújtására irányul, abból a célból, hogy a vállalkozó eleget tudjon tenni szerződéses kötelezettségének.

A vállalkozó választja ki a közreműködőt, amire az utasnak semmilyen befolyása nincsen, így aztán a vállalkozó köteles viselni a felelősséget választásáért.

A 214/1996. (XII. 23.) Kormány rendelet 14. §-ának (1) bekezdése kimondja, hogy az utazási vállalkozó közreműködőjéért úgy felel, mintha maga járt volna el. A közreműködő hibás vagy nem teljesítésevei az utasnak okozott kárért az utazási vállalkozónak kell helytállnia.

Szerződésszegésért való felelősség az utazási vállalkozó és az utas viszonyában állhat fenn, de bizonyos esetekben előfordulhat a közreműködő deliktualis felelőssége az utassal szemben.

Az utas közvetlenül is érvényesítheti igényét a közreműködő ellen, amikor a teljesítési segéd olyan tényállást valósít meg, amely független az utas és az utazási vállalkozó közötti szerződéstől, s a közreműködő ezen többlettényállása kárt okozott az utasnak.

Például az utazási vállalkozó egy étteremmel köt szerződést az utas ellátására, és a pincér az utas vállára önti a forró ételt, ezzel kárt okoz az utas ruhájában, esetleg testi épségében. Ez a magatartás többlettényállást valósít meg, és ebben az esetben az utas már közvetlenül az étteremtől igényelheti kára megtérítését, a szerződésen kívül okozott károkért való felelősség szabályai szerint.

Ha a közreműködő felelősségét jogszabályban kihirdetett nemzetközi egyezmény korlátozza, akkor az utazási vállalkozó felelőssége a közreműködő felelősségének mértékére korlátozódik.

#### 6.4.1. Közreműködő felelősségét korlátozó nemzetközi egyezmények, és közösségi jogszabályok, légi utasok jogai

Ha a közreműködő felelősségét olyan nemzetközi egyezmény korlátozza, amelyet jogszabályban kihirdettek, akkor az utazási vállalkozó felelőssége megegyezik a nemzetközi egyezményben megállapítottal.<sup>114</sup>

6.4.1.1. A közreműködő felelősségét a következő nemzetközi egyezmények és uniós rendeletek korlátozzák:

<b>Magyarországon kihirdetett nemzetközi egyezmények</b>	<b>Közösségi rendeletek</b>
1969. évi XIV. törvénnyel kihirdetett varsói egyezmény a nemzetközi légi fuvarozás egyes szabályainak egységesítéséről,	A 889/2002/EK-rendelet a légi fuvarozók balesetek esetén fennálló felelősségéről szóló 2027/97/EK-rendelet módosításáról.  261/2004/EK-rendelet a visszautasított beszállás és a légi járatok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról.
2005. évi VII. törvénnyel kihirdetett montreali egyezmény, a nemzetközi légi fuvarozásra vonatkozó egyes szabályok egységesítéséről	
1986. évi II. törvénnyel kihirdetett nemzetközi vasúti fuvarozási egyezmény (COTIF).	

<sup>114</sup> 214/1996. (XII. 23.) Kormány rendelet az utazási és utazást közvetítő szerződésről. 14. §

*6.4.1.2. A 889/2002/EK-rendelet a légi fuvarozók balesetek esetén fennálló felelősségéről szóló 2027/97/EK-rendelet módosításáról.*

A rendelet hatálya kiterjed a közösségi és nem közösségi légi fuvarozókra, valamint a nemzetközi és tagállamon belüli légi fuvarozásra.

Az utas halálával, és sérüléseivel a kártérítésnek nincs felső határa, és 100000 SDR összegig a légitársaság nem vitathatja a kártérítési igény jogosságát. A kártérítésre jogosult utas személyazonosságának megállapításától számított tizenöt napon belül köteles előleget fizetni, amelynek összege nem lehet kevesebb, mint 16000 SDR.

A poggyászokkal kapcsolatban a rendelet a közösségen belül repülést értékesítő légi fuvarozókat kötelezi arra, hogy a poggyászok fuvarozásáról szóló felelősségi szabályait az utasok rendelkezésére bocsátás. Nemcsak az utazási és légitársasági irodákban, hanem Internetes vagy telefonos vásárláskor is köteles megadni a légitársaság a tájékoztatást. A poggyász kérésért a fuvarozó felel. Mentésül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy minden ésszerű intézkedést megtett a kár elkerüléséért, vagy ilyen intézkedésre nem volt lehetősége. A poggyász kérése miatt keletkezett károkért a légitársaság felelőssége legföljebb 1000 SDR-ig terjed. A poggyász károsodásáért, elveszéséért, megsemmisüléséért a fuvarozó felelőssége maximum 1000 SDR.

Ellenőrzött poggyásznál a vétkesség hiányában is felelősséggel tartozik, kivéve, ha a poggyász hibája okozta a károsodást. Nem ellenőrzött poggyász esetén csak akkor felel a fuvarozó, ha vétkessége bizonyított.

A légi fuvarozási szerződés mindig az utas és a légitársaság között jön létre, még akkor is, ha a foglalást és a fizetést az utazási iroda végzi. Kárigényét az utasnak vagy örökösének nem az utazásszervező, hanem a légitársaság ellen kell benyújtania.

Ha a légitársaság elutasítja a követelést, vagy kevesebb kártérítést fizet, mint amennyit követeltek akkor az utas követelheti az utazásszervezőtől kárának megtérítését, de a szervező maximum 4150 SDR összeg erejéig kötelezhető kártérítésre.

*6.4.1.3. 261/2004/EK rendelet a visszautasított beszállás és a légi járatok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról.*

Az 1. cikk értelmében minden uniós repülőtérrel való indulásnál a rendelet előírásait kell alkalmazni, függetlenül attól, hogy közösségen belülről vagy kívülről utazik az utas, és hogy az Unióban bejegyzett vagy nem bejegyzett légitársasággal repül-e. A jogszabály egyformán vonatkozik a nemzeti és a charter-légitársaságokra.

Kiterjed a hatálya azokra az utasokra is, akik az Unió területén kívüli repülőtérrel indulnak valamelyik közösségi repülőtérre, feltéve, hogy az érintett légi járat üzemeltetője közösségi légi fuvarozó, és az indulás helyén az utas nem részesült kártalanításban, segítségben vagy valamilyen előnyben.

A rendelet 4. cikke szabályozza a beszállás visszautasítását. A légi társaságnak túlfoglalás esetén, először olyan utasokat kell keresnie akik önként lemondanak a helyfoglalásukról. Ilyenkor ezen utasoknak a társaság nem köteles kártalanítást fizetni, kivéve, ha ebben állapodtak meg. Ha nincs elegendő önkéntes utas, akkor a légi társaságnak vissza kell utasítania a beszállást. Ebben az esetben jár az utasoknak a kártalanítás és a segítség.

Szabályozásra került még a járat törlés, amikor a tervezett járat nem közlekedik. Törlésnél megilleti az utast a kártalanítás, és a légi társaság köteles segítségét, illetve az átfoglalást felajánlani.

Az 5. cikk (1) bekezdés c) pontja rendelkezik azon esetekről, amikor nem jár kártalanítás. Egyébként azokban az esetekben amikor jár kártalanítás, annak összege a repülő út hosszához van igazítva.

Késéskor az utast nem illeti meg a kártalanítás, csupán a segítség és a gondoskodás, amely magába foglalja a várakozási idővel arányos étkezést és frissítőt, éjszakai szállást, ha legalább egy éjszakai ott-tartózkodás szükséges. Akkor is jár a szállás, ha az utasnak szándékaihoz képest tovább kell ott tartózkodnia. A légitársaság köteles fizetni a szállás és a repülőtér közti szállítást, és felajánlani két ingyenes telefonhívást, telex, fax vagy elektronikus üzenet továbbítását. Problémát az jelenti, hogy a késés nincs definiálva, így gyakorlatban nehéz elhatárolni a járat törléstől.

A rendelet hatálya a szervezett utazás, az utazási csomag résztvevőire is kiterjed, így őket is megilleti a kártalanítás és a segítség. A rendelkezéseket alkalmazni kell minden légi utasra.

Nem az utazási vállalkozó feladata a kártalanítási igények érvényesítése.

A 33/2005. (II. 18.) Korm. rendelet 2. §-ának (3) bekezdése alapján a légitársaságokkal kapcsolatos fogyasztói érdekek képviselőjére és érvényesítésére a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőséget jelölte ki a kormány.

#### **6.4.2. A szállodák felelősége**

Az Európa Tanács 1962-es a szállodák felelősségéről szóló párizsi egyezmény egységes szabályokat állapít meg a szállodáknak a vendégek holmijait ért károkért viselt felelősségéről, ám azt a jelenlegi tagországok közül csak Belgium, az Egyesült Királyság, Franciaország, Írország, Luxemburg, Németország és Olaszország ültette át saját nemzeti jogrendszerébe. A 2004-ben csatlakozottak sorából Ciprus, Lengyelország, Málta és Szlovénia léptette hatályba, rajtuk kívül Bosznia-Hercegovina, Horvátország, Macedónia, Szerbia és Montenegró ratifikálta, Magyarország még nem írta alá.

Az 1962-es párizsi egyezmény kinyilvánítja, hogy a szálloda felelősséggel tartozik a szállóvendégek összes dolgáért. A konvenció melléklete szerint háromezer aranyfrankban lehet korlátozni a kártérítés mértékét. Az egyezmény 2. §-a megengedi, hogy azok az aláírók, akik az aláírás után átültetik nemzeti jogrendjükbe a rendelkezéseket, a következő felelősségi korlátok közül válasszanak: legalább a napi szobaár százszorosa; minden egyes károsodott holmi esetén ezeröttszáz aranyfrank; vagy legkevesebb a napi szobaár ötvenszerese.

A konvenció 2. § írja elő, hogy a szállodatulajdonos a vendéggel kötött szerződésben nem viheti a kompenzáció mértékét az egyezményben meghatározott alá. A melléklet 3. §-a értelmében, akkor mentesül a szálloda a felelősség alól: ha a kárt maga a vendég, kísérője, látogatója, vagy előre nem látható, elháríthatatlan természeti csapás, háborús esemény okozta, vagy pedig a dolog természetéből adódik a károsodás. Viszont nem mentesül a felelősség alól, ha szándékos károkozó magatartása, mulasztása vagy hanyagsága megállapítható.

A melléklet 2. §-a rögzíti, hogy a szállodák felelőssége korlátlan, ha a nála letétbe helyezett holmiban, vagy a vendég olyan dolgában keletkezett a kár, amelynek letétbe való átvételét megtagadta, noha meg kellett volna tennie. A szálloda köteles letétbe átvenni a készpénzt és az értéktárgyakat. E kötelezettsége alól csak akkor mentesül, ha a letétbe helyezni kívánt dolog veszélyes, a szálloda méretéhez, rangjához képest túl értékes vagy ormótlan.

A melléklet 7. §-a kimondja: nem lehet alkalmazni a melléklet rendelkezéseit autólopás, az eltulajdonított gépkocsiban maradt tárgyak, valamint élő állatban bekövetkezett károsodás esetén, de lehetőségébe áll a szállodának, hogy más módon szabályozzák az ilyen ügyekért való kártérítési felelősséget és a kompenzálás mértékét.

Az angol szállodatörvény értelmében a szálloda felelőssége bevitt dolgonként ötven fontra vagy vendégenként száz fontra korlátozható, kivéve Londont, ahol hétszázötven, illetve ezeröttszáz font a korlátozás mértéke. Kizárólag akkor érvényes a korlátozás, ha azt a szálloda jól látható helyen és módon kiírja, ennek hiányában a teljes kárt köteles megtéríteni. Korlátlan a szálloda felelőssége, ha a dolgot ellopták, ha a személyzet vagy a szálloda érdekkörébe tartozó személy szándékosságánál vagy súlyos gondatlanságánál fogva a dolog károsodik; ha a vendég kifejezetten megőrzés céljára átadta a dolgot.

A német polgári törvénykönyv úgy rendelkezik, hogy a szálloda kártérítésének felső határa a napi szobaár százszorosa, meghatározva egy minimum hatszáz eurós, valamint egy maximum háromezeröttszáz eurós küszöböt.<sup>115</sup>

A polgári törvénykönyvünk a letétről szóló fejezetében szabályozza a szállodák felelősségét, mint a letét különös típusát.<sup>116</sup>

Az ember élete, egészsége, testi épsége fokozott védelem alatt áll, az ebben keletkező károkért a felelősség, nem zárható ki. A területén bekövetkezett halálért, testi sérülésért, egészségi károsodásért a szállodának vagy a szerződésszegés, vagy a szerződésen kívül okozott kárért való felelősség szabályai szerint kell helytállnia.

A bevitt dolgokban keletkező károkért való felelősséggel a törvény külön foglalkozik. A szálloda felelőssége a megszálló vendég valamennyi bevitt dolgára kiterjed, a vendég bejelentkezésétől egészen a kijelentkezéséig. A törvény tételesen felsorolja, milyen károkért tartozik felelősséggel a szálloda: a bevitt dolog elveszéséért, elpusztulásáért, megsérüléséért.

A szállodai felelősségi szabályai nem terjednek ki azokra az esetekre, amikor a kár a megszálló vendég vendégének dolgában következett be.

---

<sup>115</sup> Dr. SALAMON András: Jogsegély. In: *Turizmus*. (2003.) november sz. 22. p

<sup>116</sup> 1959. évi IV. törvény a polgári törvénykönyvről. 467-473. §

Az értéktárgyakban, a készpénzben és az értékpapírokban bekövetkezett károkért a szálloda akkor tartozik felelősséggel, ha ezen dolgokat megőrzésre átvette.

Amennyiben az átvételt megtagadja, ezzel még nem mentesül a felelősség alól, kivéve ha bizonyítja hogy a bekövetkezett kár kizárólag a vendég hibájára vezethető vissza. Ha a vendég meg sem kísérli átadni ezeket a vagyontárgyakat, akkor a szálloda abban az esetben felel, ha a vendég bizonyítja, hogy a Ptk. 339 § általános felelősségi szabályok szerint is felelősséggel tartozna a keletkezett kárért.

A értéktárgyakon, a készpénzen és az értékpapírokon kívül más bevitt dolgokkal kapcsolatban a jogszabály nem határozza meg melyek azok, amelyekért a szálloda nem tartozik felelősséggel. Biztosított számukra azon lehetőség, hogy egyes dolgok bevitelét megtiltsa, de ezt csak a szerződés megkötése előtt teheti.

A Ptk. szabályai értelmében a szálloda nem korlátozhatja és nem is zárhatja ki felelősségét a bevitt dolgokban keletkezett károkért. Viszont az 1960. évi 11. törvényerejű rendelet 66. §-a alapján korlátozhatja a kártérítés mértékét a napi szobaár ötvenszeresébe, kivéve, ha a kár ennél kevesebb. Ez korlátozás nem érvényes a készpénzben, értéktárgyban és értékpapírban bekövetkezett károkra, hogyha a szálloda átvette megőrzésre ezeket a dolgokat, vagy megtagadta átvételüket.

Mentesülhet a felelősség alól a szálloda, ha bizonyítja, hogy a vendég dolgában bekövetkezett kár a vendég hibája, vagy a szállodai alkalmazottak és vendégek körén kívül álló elháríthatatlan okra vezethető vissza.

Mindennapos gyakorlattá vált animátorok foglalkoztatása vendégeik szórakoztatására. A szálloda akár polgári jogi, akár munkajogi viszonyban is állhat az animátorral. Ha a gyakorlatlan utast az animátor olyan speciális túlzott erőfeszítést igénylő fitness gyakorlat végzésére buzdítja, amelynek eredményeképpen az utas testi épségében kár keletkezik (ínhúzódás, izomszakadás, csonttörés, stb.), elképzelhető a szerződésen kívül okozott károkért való felelősség megállapítása.

### **6.4.3. Éttermek, kávéházak, színházak, fürdők és más hasonló intézmények felelőssége**

Ezen intézmények felelőssége a vendégek bevitt dolgaiban keletkezett károkért két lényeges feltételben különbözik a szállodák felelősségétől. Egyrészt amíg a szállodák a vendég valamennyi bevitt dolgáért felelősséggel tartoznak, addig a felsorolt intézmények csak az ilyen helyekre rendszerint bevitt dolgokért kötelesek helytállni.

Amennyiben a szálloda éttermében, kávéházában, fürdőjében keletkezett a kár a megszálló vendég dolgában, akkor a szállodákra vonatkozó felelősségi szabályok szerint köteles helytállni. Ha a szálloda éttermében, kávézójában, fürdőjében a nem megszálló vendég dolgában keletkezett a kár, akkor a szálloda nem a rá, hanem a fenti intézményekre vonatkozó rendelkezések szerint köteles helytállni.

Másrészt, míg a szálloda kártérítési felelősségének mértékét korlátozhatja, addig az éttermek, kávéházak, színházak, fürdők és más hasonló intézmények esetében nincs erre mód, így a vendég a vendég bevitt dolgában bekövetkezett kárt teljes egészében meg kell téríteniük, feltéve ezen dolgokat rendszerint magukkal szokták vinni a vendégek. Ha az étterem ruhatárat vagy más helyet jelöl ki a vendégek dolgainak megőrzésére, akkor a felelősség csak az itt bekövetkezett károokra terjed ki, de ha nincs külön megőrzésre kijelölt hely, akkor az intézmény felelőssége a vendégek által használható egész területén fennáll.

Az utas az utazási vállalkozó által szervezett, ajánlott program keretében tér be egy étterembe, kávéházba, és itt kár éri, akkor ezen intézmények károkozása miatt a kártérítési igénnyel a közreműködőért való felelősség szabályainak megfelelően az utazási irodához kel fordulnia az utasnak. De az utas saját akarat elhatározásából keresi fel a fentebb említett intézményeket, akkor az ott bekövetkezett károsodás miatt nem az utazási vállalkozóhoz, hanem közvetlenül az étteremhez, kávéházhoz kell fordulnia a vendégnek a kártérítési igényével.

## 6.5. Dynamic Packaging, avagy az Internetes utazásfoglalás

Az utazásszervezők és különösen az utazásközvetítők számára új, nagy lehetőség az utazások Internetes összeállítása, a Dynamic Packaging (dp) szoftverrel működő utazási honlapok.

A Dynamic Packaging valós időben, különböző forrásokból származó, az utas saját részére megfelelően kiválasztott, összeállított és lefoglalt, az árak tekintetében folyamatosan változó, de általában egyetlen végárban megjelenő turisztikai szolgáltatások összessége. Kifejezetten Internetes utazásfoglalásra kialakított számítógépes rendszer, amely a világháló révén egyidejűleg képes nagy mennyiségű turisztikai információt megjeleníteni a potenciális utas képernyőjén, így lehetővé téve a különböző turisztikai szolgáltatások egyidejű, on-line foglalását, megrendelését, összeállítását és kifizetését, a potenciális utas a számítógépe előtt ülve otthonából összeállíthatja vakációját, és egy összegbe kifizetheti azt.

A Dynamic Packaging használatával kapcsolatban két alapvető kérdés is felvetődik. Egyrészt az, hogy az utas által kiválasztott szolgáltatások együttese megfelel-e a az uniós, — illetve hazai jogszabályokban rögzített utazási csomagnak? Miután az utas nem az utazásszervező által előre meghatározott utat választ ki, hanem maga állítja össze a csomagot a honlapon kutogatva, ezért az egyedileg összeállított utazási csomagra hasonlít a legjobban.

Az Európai Bíróság a "Club Tour Viagens v. Garrido" ítéletében kimondta: az "előre meghatározott" azt jelenti, hogy még az utazási szerződés megkötése előtt összeáll a teljes csomag a különböző elemekből. Ha az utas valóban azt csinálja, mert a szoftver csak ezt a lehetőséget adja, hogy előre összeállítja a programot, s utána egyetlen klikkeléssel elfogadja a szerződéses feltételeket és fizet, akkor az így megvásárolt utazási csomag meg az utas a jogszabályok adta teljes védelmet élvez. Ha azonban nem így tesz az utas, akkor az előre meghatározottság hiányában nem lehet szó utazási csomagról, az utas tehát nem esik az irányelv, illetve az annak alapján megalkotott kormányrendeletek hatálya és védelme alá.

Az elbírálásban az lesz a döntő, hogy mikor és kivel jön létre de iure az utazási szerződés: az Internetes dp szolgáltatóval vagy esetleg minden egyes szolgáltatóval külön-külön? Ha az összes szolgáltatóval (szálloda, légitársaság, autókölcsönző stb.) egyenként, akkor nem beszélhetünk utazási csomagról.<sup>117</sup>

Másik tisztázásra szoruló kérdés, hogy a Dynamic Packaging szolgáltatója utazásszervezőnek, vagy utazásközvetítőnek minősül a jogszabályok alkalmazása során. A válasz megadásához meg kell vizsgálni közelebbről, hogy a Dynamic Packaging szolgáltatója előre megszervez minden egyes turisztikai szolgáltatást és ezeket kínálja fel az utasnak, lehetővé téve számára, hogy saját elképzelése, érdeklődése szerint összeállítsa, vagy az utas a honlapon hirdető szolgáltatókkal közvetlen kapcsolatba lép-e? Amíg a fogyasztó nincsen tisztában hogy kivel, milyen minőségben köt szerződést, addig nehezen látszik megvalósíthatónak a közösségen belül a fogyasztók magas szintű védelme. A bizonytalanságok rámutatnak mind a közösségi, mind a nemzeti jogszabályok a megváltozott körülményekhez való igazítás fontosságára.

Az információs társadalom tér hódításával együtt jár hogy egyre gyakrabban fogják a leendő utasok otthonukból az Internet segítségével megálmodni vakációjukat. Az utas szeretne mindent megtenni minél jobban tölthessék szabadságukat, úgy érzik az Internet segítségével maguk tervezhetik meg az utas minden apró részletét, közelebbről is megismerhetik leendő szállásukat. Csak hogy éppen a biztonságérzet gyakran csak egy illúzió marad mindaddig, amíg a előbbiekben felvetett kérdésekre a válaszok még homályosak.

Éppen ezért az elektronikus kereskedelemről szóló Európai Parlament és a Tanács 2000/31/EK irányelvének preambuluma deklarálja, hogy az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások felügyeletét a tevékenység forrásánál kell ellátni. Szükséges annak biztosítása, hogy az illetékes hatóság a megfelelő védelmet ne csak saját országának állampolgárai, hanem a Közösség minden polgára számára nyújtsa. A tagállamok közötti kölcsönös bizalom erősítése érdekében alapvető fontosságú a szolgáltatás származási helye szerinti tagállam felelősségének egyértelmű meghatározása; ezen túlmenően, a szolgáltatásnyújtás szabadságának hatékony biztosítása érdekében, valamint a szolgáltatások nyújtói és igénybe vevői számára a jogbiztonság hatékony biztosítása

---

<sup>117</sup> (2002) E.C.R.I-405

érdekében, az ilyen információs társadalommal összefüggő szolgáltatásokra elvben annak a tagállamnak a joga vonatkozik, amelyben a szolgáltató letelepedett.<sup>118</sup>

Az irányelvnek nem célja, hogy a kollíziós nemzetközi magánjog terén további szabályokat állapítson meg. De a nemzetközi magánjog szabályai szerint megállapított alkalmazandó jog rendelkezései nem korlátozhatják az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások nyújtásának ebben az irányelvben rögzített szabadságát.<sup>119</sup>

Az irányelv nem érinti a fogyasztói szerződésekkel kapcsolatos szerződéses kötelezettségekre alkalmazandó jogot, így nem eredményezheti a fogyasztónak attól a védelemtől történő megfosztását, amelyet annak a tagállamnak a szerződéses kötelezettségekre vonatkozó kötelező jogszabályai biztosítanak számára, amelyben a szokásos tartózkodási helye van.<sup>120</sup>

---

<sup>118</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 2000/31/EK irányelve a belső piacon az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások, különösen az elektronikus kereskedelem, egyes jogi vonatkozásairól („Elektronikus kereskedelemről szóló irányelv”) 2000. június 8., 22. pont.

<sup>119</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 2000/31/EK irányelve a belső piacon az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások, különösen az elektronikus kereskedelem, egyes jogi vonatkozásairól („Elektronikus kereskedelemről szóló irányelv”) 2000. június 8., 23. pont

<sup>120</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 2000/31/EK irányelve a belső piacon az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások, különösen az elektronikus kereskedelem, egyes jogi vonatkozásairól („Elektronikus kereskedelemről szóló irányelv”) 2000. június 8., 55. pont

## **7. ALTERNATÍV IGÉNYÉRVÉNYESÍTÉS LEHETŐSÉGEI**

Dolgozatom írásánál szükségesnek tartom a teljesség kedvéért kitérni röviden az alternatív vitarendezési fórum felvázolására.

Jelenleg sajnós a tájékoztatóra, az utazási szerződésre vonatkozó rendelkezések még nem követelik meg az alternatív vitarendezési lehetőségekre vonatkozó felvilágosítás megadását az utas számára. A hatályos szabályozás csak az utas kifogás közlésre tartalmaz előírást.

A felvértezett utas hazaérkezése után szinte lerohanja a panaszával az utazási irodát. Amennyiben nem találunk akár valós, akár vélt sérelmei orvoslásra rögtön a bírósághoz fordul. Igényérvényesítési lehetőségekben tájékozatlan utastól nem nagyon várható el a koreográfia. Hosszú évtizedek alatt rutinná vált, hogy a sérelem esetén a fogyasztó a Kermihez fordult panaszával. Nagyon sok fogyasztó még itt lemaradt, nem ismervén a hazánkban meghonosodott új intézményeket, mint például az Európai Fogyasztói Központot.

### **7.1. Európai Fogyasztói Központ**

Az Európai Unió egyik legfontosabb célja az egységes belső piac megteremtése. Az egységes piac feltételeinek azonban nem csupán makrogazdasági szinten kell teljesülnie, hanem számunkra, a fogyasztók részére is. Ahhoz azonban, hogy mi, fogyasztók is részesülhessünk az egységes piac nyújtotta előnyökből, alapvetően szükséges azoknak az intézményeknek a felállítása, amelyek biztosítják a fogyasztói jogok érvényesülésének feltételeit.

Csatlakozásunk az Unióhoz többek között azt is eredményezte, hogy jelentősen könnyebbé vált az Unión belüli utazás, vásárlás. Mind gyakrabban van lehetőségünk az uniós országokban, hogy kedvezményes vagy annak tűnő szolgáltatásokat vegyünk igénybe, olcsóbban vásároljunk valamit.

Ahhoz azonban, hogy mindezt nyugodt szívvel külföldön megtehezzük, szükséges, hogy az esetleg felmerülő fogyasztói problémákkal legyen kihez fordulni.

A külföldi vásárlással, szolgáltatások igénybevételével kapcsolatosan felmerülő fogyasztói panaszokat nevezzük, határon átnyúló fogyasztói panaszoknak.

Feltehetőleg nincs olyan fogyasztó, aki minden uniós tagállam fogyasztóvédelemmel kapcsolatos jogszabályait ismerné.

A határon átnyúló fogyasztói panaszok érvényesítésére más tagállambeli fórum előtt kell, hogy sor kerüljön, ezért az egyes fogyasztó — részben a rendszer ismeretlensége, részben az esetleges nyelvi nehézségek miatt — fokozottan kiszolgáltatott helyzetben van.

Az EU nem rendelkezik minden területre kiterjedő, egységes fogyasztóvédelemi szabályokkal. Különösen igaz ez a jogérvényesítés eszközeire. Éppen ezért, fontos a közös fogyasztóvédelmi szabályok és gyakorlatok Európa-szerte való összehangolása, nem csupán az áruk és szolgáltatások biztonságosságára vonatkozóan, hanem a fogyasztók gazdasági érdekeinek azon szempontjaira is, amelyek a fogyasztókban növelhetik a belső piacon bárhol kötendő ügyletekhez szükséges bizalmat.

Az EU-ban élő 450 millió fogyasztó rendkívül fontos gazdasági szerepet tölt be a fogyasztási cikkekre és szolgáltatásokra költött pénz az EU-25 bruttó hazai termékének (GDP) csaknem 60 %-át teszi ki.

Jelenleg az uniói fogyasztóinak csupán a negyede használja ki a más tagállamokbeli kereskedőktől vagy szolgáltatóktól való vásárlások előnyeit, ahogy a későbbiekben feltüntetett adatokból kitűnik. A határon átnyúló vásárlások iránti érdeklődés azonban nő a polgárok több mint fele veszi fontolóra az ilyen típusú jövőbeli ügyleteket. A fogyasztóknak nincs olyan bizalmuk a más tagországok eladói iránt. A fogyasztók több mint fele úgy véli, hogy a kereskedők a különböző tagállamokban kevésbé veszik figyelembe a fogyasztóvédelmi törvényeket, mint a saját országukban.

Sok uniós polgár eleve kiszorul a határon átnyúló ügyletekből, mert ahhoz idegen nyelv ismerete szükséges. Csak a fogyasztók egyharmada hajlandó vásárlást eszközölni egy másik európai nyelven.

Az egyének nincsenek tudatában az igénybe vehető forrásoknak és támogatásnak az európaiak kétharmada nyilatkozott úgy, hogy nem tudja, hol kaphat tájékoztatást és tanácsot a határon átnyúló vásárlásra vonatkozóan.

A határon átnyúló vásárló uniós polgárok százalékos megoszlása országonként:<sup>121</sup>

Luxemburg	67 %
Ausztria	56 %
Dánia	54 %
Svédország	54 %
Finnország	49 %
Belgium	45 %
Hollandia	44 %
Szlovénia	44 %
Németország	34 %
Írország	33 %
Egyesült Királyság	33 %
Cseh Köztársaság	31 %
Szlovákia	30 %
Málta	27 %
Európai Unió (25)	26 %
Franciaország	25 %
Észtország	25 %
Lettország	24 %
Ciprus	23 %
Lengyelország	17 %
Olaszország	16 %
Magyarország	16 %
Litvánia	15 %
Spanyolország	11 %
Portugália	11 %
Görögország	7 %

---

<sup>121</sup> Eurobarometer: Határon átnyúló vásárlás (2006.) In. *Európai Fogyasztói Központ honlapja, www.efk.hu*

Az EU 1991-ben elkezdte az Euroguichet-ek felállítását, hogy a határon átnyúló ügyekben tájékoztatást és segítséget nyújtsanak.

Az Európai Bizottsági kezdeményezésre jött létre az EEJ-NET (European Extrajudicial Net Európai Extrajudiciális Hálózat); célja és feladata a fogyasztók számára lehetővé tenni, hogy jogaikat határokon átnyúlva — lehetőség szerint — alternatív vitarendezés folytán informális úton, költségtakarékosan és gyorsan orvosolhassák (rendszerint egy békéltető vagy egy választott személy bekapcsolásával).

Az Euroguichet hálózat és az EEJ-Net összevonása 2005-ben következett be, hogy létrejöjjön az Európai Fogyasztói Központok Hálózata (ECC-Net).

Az Európai Fogyasztóvédelmi Központok hálózatának kereteiben ún. Clearing Houset állítottak fel, mely az európai fogyasztók vitarendezését hivatott megkönnyíteni. A Clearing House segítséget nyújt a konkrét panasz benyújtásában, orvoslásában, ill. tanácsadással és információ szolgáltatásával eligazít a fogyasztóvédelem útvesztőiben. Mindazonáltal információkkal szolgál az Európában rendelkezésre álló összes vitarendezési eljárásról, eljárási szabályairól, ezek költségeiről, az eljárás lehetséges eredményeiről (kötelező-, nem kötelező ítélet, ajánlás vagy egyezség).

Szinte valamennyi Európai Unió tagállamban, valamint Norvégiában és Izlandon működik Európai Fogyasztói Központ. Nem beszélhetünk arról, hogy egységes gyakorlat vagy rendszer alakult volna ki abban a tekintetben, hogy a központok milyen keretek között működjenek. Vannak olyan országok, ahol civil szervezetek mellett tevékenykednek a Fogyasztói Központok, míg máshol a hatóságok működtetik őket. Mindez azonban nem befolyásolja a hálózat működését, mert az egyes Fogyasztói Központok, feladatukat önállóan, a háttérintézménytől függetlenül, látják el.

A Magyarországi Európai Fogyasztói Központ működtetését 2006. évben az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület nyerte el az Ifjúsági Szociális Családügyi és Esélyegyenlőségi Minisztérium által kiírt pályázatán.

Az Európai Fogyasztói Központ feladatai közé tartozik: a fogyasztói tájékoztatás a hazai és uniós fogyasztóvédelmi rendelkezésekről, valamint azok érvényesíthetőségéről. Információnyújtás, tanácsadás és segítségnyújtás a lehetőségek megismeréséhez arra az esetre, ha a határon átnyúló áru vagy szolgáltatás vásárlása során problémák merülnek fel. Segítségnyújtás a fogyasztóknak kereskedővel / szolgáltatóval történő

egyezség / megállapodás létrehozásában a határon átnyúló fogyasztói jogvitában.

Elvégzi az igényérvényesítéshez szükséges fordítási feladatokat.

Szükség szerint továbbítja a fogyasztói panaszt a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező alternatív vitarendező testület felé.

Szükség szerint továbbítja a fogyasztói panaszt az illetékes uniós tagország Európai Fogyasztói Központja felé.

Részt vesz a fogyasztóvédelmi politika fejlesztésében, mind nemzetközi, mind Európai uniós szinten.

A Fogyasztói Központok feladataik ellátása során csak és kizárólag a határon átnyúló fogyasztói panaszokkal foglalkoznak. A belföldi fogyasztói panaszok nem tartoznak hatáskörükbe.

A Fogyasztói Központ tevékenységét alapvetően két részre lehet osztani, egyrészt a hazai fogyasztókat érintő feladatokra, másrészt a többi tagállam állampolgárainak határon átnyúló panaszkezelésére.

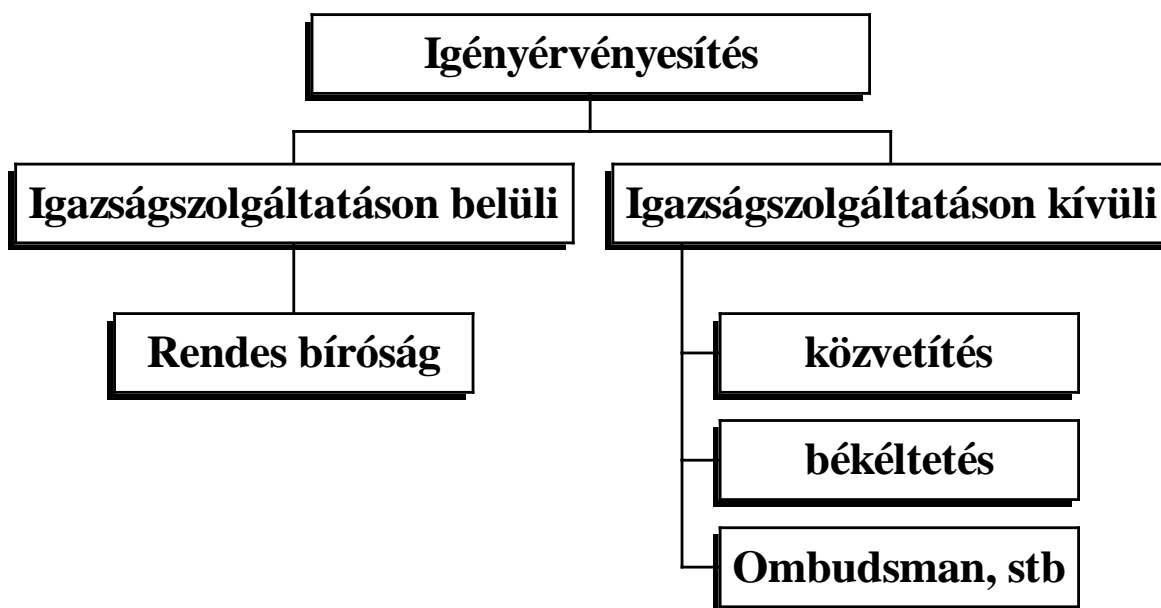
A hazai fogyasztók tekintetében fontos különbséget tenni az előzetes információnyújtás, és az utólagos panaszkezelés között.

Már megtörtént határon átnyúló fogyasztói panasz esetében, a gazdálkodó szervezet székhelye szerinti vitarendezési fórum jár el, e tagállam anyagi jogát és eljárási szabályozását alkalmazva. A fogyasztónak az idegen állam fórumához fordulásból adódó nehézségeit a saját nemzeti koordináló állomása (Fogyasztói Központ), segíti illetve vállalja át.

Mindez azt jelenti, hogy egy külföldi vásárlással, szolgáltatással kapcsolatos panaszbejelentést, megteheti a fogyasztó a nemzeti Fogyasztói Központban, ahol a panasz angol nyelvre történő fordítását követően, megküldésre kerül a lefordított anyag a másik tagállam Fogyasztói Központjába. A gazdálkodó szervezet székhelye szerinti tagállam irodája egyrészt közvetlenül megkereséssel fordulhat a gazdálkodó szervezethez. Ha a megkeresés eredményes, általában nincs szükség további lépésekre, és a fogyasztói panasz rendezése eredményesen zárul. Amennyiben nem vezet eredményre, tájékoztatást nyújt az igényérvényesítési lehetőségekről, különös tekintettel az alternatív vitarendezési eljárásokról, valamint azok feltételeiről, mely a hazai Fogyasztói Központon keresztül jut el a panaszoshoz.

Amennyiben más tagállam fogyasztójának van panasa magyar gazdálkodó szervezet tevékenysége kapcsán, elsősorban hazája Fogyasztói Központját célszerű felkeresnie — természetesen a fogyasztók közvetlenül is fordulhatnak az érintett tagállam Fogyasztói Központjához —, amennyiben szükséges megkereséssel fordulhat a magyar Fogyasztói Központ felé. Ekkor a magyar Fogyasztói Központ teszi meg a korábban említett lépéseket, egyrészt lefordítja magyar nyelvre a megküldött panaszt, majd ezt követően közvetlen megkereséssel fordulhat a gazdálkodó szervezethez, valamint szükség esetén tájékoztatást nyújt az igényérvényesítési lehetőségekről.

## 7.2. Békéltető Testület



A közvetítés — vagy más terminológiával mediáció — olyan speciális vitarendezési mód, melynek lényege, hogy egy független harmadik személy segít a felek közötti konfliktust feloldani oly módon, hogy megpróbálja a feleket tárgyalóasztalhoz ültetni, s közöttük a megegyezést létrehozni.

Ettől erőteljesebb forma a békéltetés, amely lényege, hogy a jogvita tanulmányozása után a békéltető személy, vagy a békéltető testület határozott megoldási javaslatot ad a feleknek.

Főszabály szerint a javaslat nem kötelező a felekre nézve, azonban a felek egyre nagyobb hajlandóságot mutatnak arra, hogy az eljárás előtt ún. alávetési nyilatkozattal a majdan megszületendő javaslatot magukra nézve kötelezőnek tekintsék. Ezzel lényegében a békéltető által hozott döntés ugyanolyan joghatások kifejtésére képes, mint a bírósági ítélet.

Az ombudsmani eljárás a XX. század találmánya, és ezzel a legfiatalabb igényérvényesítési fórumnak számít

Ezen eljárások előnye, hogy jelentősen gyorsabbak, mint a bírósági eljárás, jóval olcsóbbak és nem utolsó sorban jóval humánosabbak, azáltal, hogy mentesek minden formakényszertől.

### **7.2.1. Alternatív igényérvényesítési eljárások Európában**

#### *7.2.1.1. Olaszország*

Olaszországban 1993-tól működik a Milánóban található Kereskedelmi Választottbíróság alsosztályaként a fogyasztó ügyekkel foglalkozó békéltető testület.

Az eljárás során megszülető egyezség — eltérően a magyar rendszertől — nem tekinthető határozatnak, hanem annak olyan hatása van, mintha a felek szerződést kötöttek volna. Vagyis ha bármelyik fél megszegi, akkor azt úgy kell tekinteni, mintha szerződésszegést követett volna el, és a szerződésszegés jogkövetkezményeit lehet vele szemben alkalmazni.

#### *7.2.1.2. Svédország*

Svédországban egy teljesen eltérő rendszerű és típusú testület működik. A fogyasztói igényérvényesítést szolgáló állami testület 1968. óta a Belügyminisztérium érdekkörében működő független köztestület. A cél itt is a viták gyors és olcsó rendezése.

A testület feladata kétirányú. Egyrészt békéltető testületként működik, ahol az egyes eljáró tanácsok a vitás ügyeket egyezség létrehozásával kísérlik meg megoldani. Másrészt a testület munkatársai jogsegély szolgálatot működtetnek, amelynek keretében a fogyasztók, szolgáltatók és a nagyobb vállalatok alkalmazásában álló fogyasztóvédelmi tanácsadók telefonon jelezhetik, ha bármilyen problémájuk van, segítséget, tanácsot, információt kérhetnek tőlük.

### 7.2.1. 3. Nagy-Britannia

Nagy-Britanniában eltérően az eddig ismertett Nyugat-Európai országoktól nem valamilyen állami testület, esetleg választottbírói jellegű békéltető testület elé terelték az igényérvényesítést, hanem sajátosan ombudsmani rendszert alakítottak ki. Ennek lényege, hogy a különböző szolgáltatások egyes vállfajaira specializálódott ombudsmanok vagyis hatáskörrel felruházott személyek egy személyben jogosultak az ügy érdemét érintő kötelező határozatot hozni.<sup>122</sup>

### 7.2.2. Az Európai Unió intézkedési az eljárások gyorsítása érdekében

Az Európai Unió az 1980-as évektől kezdve fokozatosan próbálja a nemzeti bíróságokat tehermentesíteni, és gyorsítani a fogyasztói jogsérelmek, illetve érdeksérelmek miatt indult eljárásokat, hatékony fórumrendszerek és igényérvényesítési lehetőségek megteremtése révén.

Az Európai Bizottság 1993. november 16-án hozta nyilvánosságra Zöld Könyvét, amelyek célul tűzte ki a határon átlépő kereskedelemmel, valamint szolgáltatásokkal kapcsolatos jogsérelmek minél gyorsabb orvoslását.

A fogyasztói jogsérelmek megfelelő orvoslására hivatott bírósági eljárások kidolgozása; a fogyasztói jogsérelmek orvoslására szolgáló, bíróságon kívüli eljárások megalkotása (békéltető testületek, ombudsmani eljárások); az általános fogyasztói érdekeket képviselő társadalmi szervezetek védelme; valamint nemzeti politikák, megalkotása és megvalósítása a feladat.

Az Európai Bizottságnak a fogyasztói panaszokkal kapcsolatos gyorsabb, bíróságon kívüli eljárásokról szóló 98/257/EK ajánlása, ami a fogyasztói jogsérelmek bíróságon kívüli intézésére hatáskörrel rendelkező szervezetek, hatóságokat, valamint valamennyi olyan természetes és jogi személyt érint, akik ezekhez a hatóságokhoz kapcsolódnak és tartoznak felelősséggel. Ajánlás előírja a függetlenség, a nyilvánosság, hatékonyság alapelvként való érvényesülését.

---

<sup>122</sup> A békéltetői testületekről avagy vitarendezés másként. Bp., Magyar Kereskedelmi és Iparkamara 2002. 9-13. p.

Az Európai Parlament és Tanács a fogyasztók védelme érdekében a jogsértő magatartások gyakorlásától való eltiltás iránti keresetekről szóló irányelve az összevont, tömeges és azonos érdekeket összefogó fogyasztói képviselőtről beszél, azt tekinti alapfogalmának. Így a tömegével jelentkező fogyasztói jogséremlmeket olyan szervezetek vagy hivatalok képviselhetik eredményesen, amelyeket azon tagállam, ahol tevékenykednek, elismer, és az Európai Bizottságnak bejelent.

A tagállamoknak kell kijelölni és kiépíteni akár bíróságokat, akár olyan közigazgatási szervezeteket, amelyek döntenek majd az Európai Bizottságnak korábban bejelentett szervezetek által képviselt jogséremlmek ügyében.

Az Elsőfokú Bíróság az eljárási rend megváltoztatásáról szóló közleménye a bírósági kancelláriák, valamint az ügyvédek és a felek más meghatalmazottjai között meg kívánták gyorsítani az információáramlást, és bevezették azt a lehetőséget, hogy e-mailen érintkezzenek az eljárásban részt vevő felek, valamint a bírók.

Az Európai Bizottság 2001/310/EG számú ajánlása megjelölte azokat a konkrét indokokat, az Amsterdami Szerződés 211. cikkelyére hivatkozva, amelyek szükségessé teszik és garantálják a fogyasztói érdekek olcsó és gyors elintézését, biztosítva bírósági eljárás során a fogyasztókat megillető jogokat.<sup>123</sup>

### **7.2.3. A békéltető testületek hazai története**

Hazánkban a békéltető testületek létét, jogi alapjait a fogyasztóvédelmi jog kódexét jelentő fogyasztóvédelmi törvény (1997. évi CL V. törvény) teremti meg, melynek IV. fejezete — 18-39. szakasza — szabályozza békéltető testület eljárását. Bár maga a fogyasztóvédelmi törvény 1998. január 1-én hatályba lépett, a békéltető testületekre vonatkozó rendelkezések csak 1999. január 1-től hatályosak és alkalmazandók.

A békéltető testületek eljárásának célja, hogy a fogyasztói jogvitákban a fogyasztók a lehető legrövidebb időn belül hatékony jogvédelemben részesülhessenek.

A fogyasztói jogviták köréből három nagy csoportban megengedett a békéltető testületi eljárás, mint alternatív, vagyis bíróságon kívüli vitarendezési eszköz.

---

<sup>123</sup> Dr HEGEDŰS Márta Anikó: A békéltető testületek szerepe a fogyasztóvédelemben. „Egy testületről”. In. *Magyar közigazgatás*. (2003.) 378-380 p

Az első csoportba tartoznak azok a jogsérelmek, melyek a kereskedő, szolgáltató által nyújtott áru, szolgáltatás minőségével, biztonságával kapcsolatban merültek fel. A másodikba tartoznak a szaknyelven termékfelelősségnek nevezett szabályokkal kapcsolatos jogviták, míg a legutolsó csoportba a szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos jogviták.

A békéltető testület nem járhat el olyan jogvitákban, amelyek tekintetében valamely jogszabály egy másik szervet, szervezetet, hatóságot ruház fel eljárési jogosultsággal.

A gazdasági kamarák mellett kerültek megszervezésre a testületek, így az illetékességük, vagyis az a földrajzi terület, ahol jogosítványait gyakorolhatja, a gazdasági kamarák illetékességi területéhez igazodik.

Az eljárás kérelemre indul. Az eljárást kezdeményező fogyasztó lakóhelye, illetve tartózkodási helye szerinti békéltető testület lesz az illetékes. A fogyasztó a kérelmet a szerződés teljesítésének helye szerint illetékes békéltető testületnél is benyújthatja. A békéltető testületi eljárás megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett gazdálkodó szervezettel közvetlenül megkísérelje a panaszügy rendezését. A kérelmet, amelynek a kötelező tartalmi részeit a fogyasztóvédelmi törvény pontosan meghatározza a békéltető testület elnökéhez írásban kell benyújtani.

A testület hatáskörének és illetékességének megállapítása esetén az elnök az eljárás megindulásától számított tizenöt napon belüli meghallgatási időpontot tűz ki a felek számára. Az értesítésben a panasszal érintett gazdálkodó szervezetet az elnök felszólítja, hogy az értesítés kézhezvételétől számított öt napon belül írásban nyilatkozzék (válaszirat) a panasz jogosságát és az ügy körülményeit, valamint a tanács döntésének kötelezőként történő elfogadását (alávetés) illetően, nyilatkozatában jelölje meg az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, illetve csatolja azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik. Amennyiben a gazdálkodó szervezetet a felhívásra nem nyilatkozik a tanács a rendelkezésére álló adatok alapján határoz, azzal, hogy a mulasztás nem minősül elismerésnek.

A testület fő szabály szerint háromtagú tanácsban jár el. Az eljárás nyilvános, bármelyik fél azonban kérheti a nyilvánosság kizárását. Az eljáró tanács egyik tagját az eljárást megindító fogyasztó, illetve a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezet, egy másik tagját pedig az eljárással érintett gazdálkodó szervezet jelöli ki a testületi tagok

közül, és az így kijelölt két tag jelöli ki az eljáró tanács elnökét. Ha a meghallgatáson bármelyik fél szabályszerű értesítés ellenére nem jelenik meg, vagy nem terjeszti elő bizonyítékait, a tanács lefolytatja az eljárást, és a rendelkezésre álló adatok alapján hozhat határozatot. Az eljárás során a tanács elnöke egyezséget kísérel meg létrehozni a felek között. Ha az egyezés megfelel a jogszabályoknak, a tanács azt határozattal jóváhagyja, ellenkező esetben, illetve egyezés hiányában az eljárást folytatja.

A tanács az eljárást az eljárás megindulását követő harminc napon belül befejezi, indokolt esetben ez a határidő legfeljebb harminc nappal meghosszabbítható.

A tanács az eljárása során az ügy érdemét érintő, vagy az eljárást megszüntető határozatot hozhat. Az érdemben hozott lehet a felek által megkötött egyezséget jóváhagyó határozat (feltéve, hogy az egyezés a jogszabálynak megfelel).<sup>124</sup>

De amennyiben a feleknek nem sikerül egyezsége jutniuk, akkor a tanács az eljárást folytatja, és határozatot hoz. Amennyiben a szolgáltató megtette az alávetési nyilatkozatot, úgy a határozatba foglaltak rá nézve kötelezőek lesznek, vagyis, ha meghatározott határidőn belül a kötelezettségét nem teljesíti a szolgáltató, akkor a határozatot a bíróság a fogyasztó kérelmére végrehajtási záradékkal látja el, és így bírósági végrehajtás során kikényszeríthető lesz a teljesítés.

Ezzel szemben ha, a bepanaszolt nem tett alávetési nyilatkozatot, úgy a tanács határozata csak ajánlásnak minősül, és az abban foglaltak kikényszerítése bírósági végrehajtás során nem lehetséges.<sup>125</sup>

Ha akár a fogyasztó, akár a szolgáltató nem ért egyet a határozattal a békéltető testület székhelye szerinti illetékes megyei bírósághoz fordulhat a határozat érvénytelenítése érdekében, a határozat kézbesítésétől számított 15 napon belül. A határozattal szemben fellebbezésnek nincsen helye.<sup>126</sup> A jogszabály taxatívén meghatározza azon okokat, amelyek alapján érvénytelenítés kérhető: a tanács összetétele, vagy az eljárása nem felelt meg a törvénynek, illetve a békéltető testületnek nem volt hatásköre az eljárás lefolytatására.<sup>127</sup>

---

<sup>124</sup> 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről. 30. §

<sup>125</sup> 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről. 32. §

<sup>126</sup> 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről. 34. § (2)

<sup>127</sup> 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről. 34. § (3)

A békéltető testület eljárása, határozata nem érinti a felek azon jogát, hogy igényüket bírósági eljárás keretében érvényesítsék.<sup>128</sup>

A békéltető testületi eljárás révén a fogyasztónak lehetősége van arra, hogy a másik fél által vitatott igényét ne feltétlenül a bíróság döntse el. A fogyasztóra van bízva, hogy a fogyasztói jogvitát megkísérli-e az illetékes békéltető testület előtt érvényesíteni, úgy hogy azon joga is megmarad a fogyasztónak, hogy mind az eljárást megelőzően, illetőleg az eljárás alatt, mind azt követően a bírósághoz is fordulhat. Az eljáró békéltető testületi tanács határozata vagy ajánlás jellegű, ha a panasszal érintett gazdálkodó szervezet az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezésként nem fogadja el, vagy kötelezést tartalmazó határozat, ha a panasszal érintett gazdálkodó szervezet az eljárás kezdetekor vagy a határozat kihirdetésekor nyilatkozatában a békéltető testület döntését magára nézve kötelezőként elismerte. A cél ugyanakkor minden esetben valamilyen egyezség megkötése.

---

<sup>128</sup> 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről. 34. § (1)

## 8. ÖSSZEGZÉS

1957-ben a Római Szerződés aláírásakor az Európai Gazdasági Közösség az egységes belső piac, valamint ennek feltételét jelentő négy szabadság megvalósulására koncentrált. Közel majdnem húsz esztendőtt kellett várni, arra, hogy a fogyasztóvédelemmel közösségi szinten is foglalkozzanak, és deklarálják a fogyasztói alapjogokat.

A harmonizációs akadályoknak az Egységes Európai Okmány által történő lebontása után a Maastrichti Szerződés óvatos lépéssel a minimum harmonizáció elvét hirdette meg, lehetővé téve így a tagállamoknak a szigorúbb szabályok bevezetését a közösségi joganyaggal való összeférhetősége mellett.

A minimum harmonizáció több mint egy évtizedes gyakorlata alatt éppen a piac széttagoltságát, a fogyasztók bizalmatlanságát, és ebből következően a határon átnyúló szolgáltatások igénybe vételétől való tartózkodását eredményezte.

(Az Eurobarométer-felmérés szerinti számszaki adatok a lábjegyzetből ismerhetők meg.)<sup>129</sup>

A kialakult nem kívánatos helyzetre válaszként Bizottság a Közöségi fogyasztóügyi politikai stratégiájában a minimális harmonizáció korrekciójának lehetőségként fogalmazta meg a kölcsönös elismeréssel, vagy származási ország elvével való kombinálást.

---

<sup>129</sup> Az Eurobarométer-felmérés szerint az európai fogyasztók 26%-a vásárolt árukat és szolgáltatásokat olyan vállalkozástól, amelynek egy másik EU-tagállamban van a székhelye. Dacára a távértékesítés dinamikus növekedésének, csak a fogyasztók 6%-a vásárolt az Interneten keresztül másik tagállamban lévő szállítótól. Ennek egyik oka, hogy sok fogyasztó (45%) nincs bizalommal a külföldi székhelyű vállalkozásoktól Interneten keresztül történő vásárlás iránt (az egyik tagállamban ez az arány 73%). Ezt a tényt az is megerősíti, hogy az otthoni Internet-kapcsolattal rendelkezőknek 44%-a vásárolt elektronikus úton belföldön, míg csupán 12%-uk vásárolt határon átnyúló elektronikus kereskedelemben. Általában szólva, a fogyasztók 56%-ának az a véleménye, hogy áruk és szolgáltatások más tagállamokban lévő vállalkozásoktól történő vásárlásakor kevésbé valószínű, hogy a vállalkozás tiszteletben tartja a fogyasztóvédelmi jogszabályokat. A fogyasztók 71%-ának az a meggyőződése, hogy nehezebb megoldani olyan problémákat, mint például panaszok, visszaküldés, árcsökkenés, garanciák stb. akkor, ha más tagállamban lévő vállalkozástól vásárolnak. 65% vélte úgy, hogy több problémát jelent visszaküldeni távértékesítésben vásárolt terméket a megfontolási időn belül, ha a vásárlás más tagállamban lévő szállítótól történt.

Eurobarométer, 186. sz. gyorsfelmérés. A vállalkozások viszonyulása a határon átnyúló értékesítéshez és a fogyasztóvédelemhez. (2006.) október,  
In. [http://ec.europa.eu/consumers/topics/flash\\_eb\\_186\\_ann\\_report\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/topics/flash_eb_186_ann_report_en.pdf)  
(Az Egészségügyi és Fogyasztóvédelmi Főigazgatóság a felmérést teljes egészében közzéteszi a web-oldalán.)

Magyarország az elmúlt évtized során fogyasztói társadalommá alakult át. Az állam a piacgazdaság követelményeinek megfelelően háttérbe vonult, teret engedve a szabad versenynek. A fogyasztóknak az Európai Unióhoz történő csatlakozással, a határon átnyúló szolgáltatások megjelenésével együtt szembe kellett nézniük a sokasodó kihívásokkal. A felkészületlen fogyasztók tájékozatlanságukból adódóan elárastották panaszaikkal a hatóságokat. A fenntartható fogyasztás biztosítása érdekében a fogyasztóvédelmet széleskörű társadalmi alapokra kell helyezni. A fogyasztóvédelem társadalmasításába jelentékeny szerepe van a civil szervezetek tájékoztatási tevékenységének.

A technika fejlődésével együtt járó veszélyek miatt a tudatos fogyasztóvá nevelést minél fiatalabb korban meg kell kezdeni, ennek keretében már a fogyasztóvédelem az iskolai anyag részét képezi. Az állampolgárokat jogaik és kötelezettségeik tudatában lévő, önálló, közvetlen érdekérvényesítésre képes fogyasztókká kell formálni.

Általános társadalmi normává kell tenni azt, hogy mindenki maga viseli cselekedeteinek következményeit, így talán fogyasztók körültekintőbbek lesznek.

## SZAKIRODALOM

*A békéltetői testületekről avagy vitarendezés másként.* Bp., Magyar Kereskedelmi és Iparkamara 2002.

A kormány III, középtávú fogyasztóvédelmi politikája (2007-2013). In: *Fogyasztók és fogyasztóvédők lapja.* 9. évf. (2007.) 3. (85) sz. 6. p.

*Az új Polgári Törvénykönyv Konceptiója és szabályozási Tematikája. A Kodifikációs Főbizottság 2002. november 18-i ülésén a normaszöveg tervezetének elkészítéséhez jóváhagyott változat.*

BOLDIZS József: *Fogyasztóvédelmi kézikönyv.* Bp., Aula Kiadó 1998.

Dr. HUSZAY Gábor: A termékelőírás változásai a világban és Magyarországon. In: *Fogyasztóvédelmi Szemle.* 2. évf. (2005.) 2. sz. 5. p.

Dr. MEZŐ István: Fogyasztóvédelem az Európai Alkotmányban . In: *Fogyasztóvédelmi Szemle.* 2. évf. (2005.) 2. sz. 19-24. p.

KRISTÓF Nagy István: *Bölcsességek könyve,* Bp., Gondolat Kiadó 1984. 180. p.

*Közösségi fogyasztóügyi politikai stratégia.* COM (2007.) 99

Dr. BARANYAI András - DIENES Katalin: Utazási szerződések a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség gyakorlatában. In: *Cég és Jog.* (2002.) 7.-8. sz. 30. p.

dr. DÉKÁNY Sándor: Közös dolgaink. In: *Fogyasztók és fogyasztóvédők lapja.* 9. évf. (2007.) 3. (85) sz. 3. p.

Dr HEGEDŰS Márta Anikó: A békéltető testületek szerepe a fogyasztóvédelemben. „Egy testületről”. In: *Magyar közigazgatás.* (2003.) 378-380 p.

Dr. SALAMON András: *Az utazási szerződés.* Bp., Geomédia Kiadó 2001.

Dr. SALAMON András: Törvénytelen utazási szerződések. In: *Napi Jogász.* (2001.) december sz. 36. p.

Dr. SALAMON András: A védtelen utazási irodák a szállodák felelőssége. In: *Cég és Jog.* (2003.) december sz. 39. p.

Dr. SALAMON András: Jogsegély. In: *Turizmus.* (2003.) november sz. 22. p.

Dr. SALAMON András: Tisztességtelen szerződéses feltételek. In: *Turizmus.* (2003.) december sz. 12-13. p.

Dr. SALAMON András: Jogsegély. In: *Turizmus*. (2007.) február sz. 19. p.

Eurobarometer: Határon átnyúló vásárlás (2006.) In: *Európai Fogyasztói Központ honlapja*, [www.efk.hu](http://www.efk.hu)

Eurobarométer, 186. sz. gyorsfelmérés. A vállalkozások viszonyulása a határon átnyúló értékesítéshez és a fogyasztóvédelemhez. (2006.) október,  
In: [http://ec.europa.eu/consumers/topics/flash\\_eb\\_186\\_ann\\_report\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/topics/flash_eb_186_ann_report_en.pdf)  
(Az Egészségügyi és Fogyasztóvédelmi Főigazgatóság a felmérést teljes egészében közzéteszi a web-oldalán.)

G. KOVÁCS Anita: Biztosítás az európai Unióban. In: *A Kontroll*. II. évfolyam. 3. sz. (2005.) március 6. p.

*Polgári Törvénykönyv Javaslat.*

ZÖLD KÖNYV a fogyasztóvédelmi joganyag átvilágításáról. 2007-2013 COM (2006.) 744

**n. a.:** Közös dolgaink. In: *Fogyasztók és fogyasztóvédők lapja*. 9. évf. (2005.) 1. sz. 5. p.

## **JOGFORRÁSOK**

A Tanács 1990. június 13-i 90/314/EGK Irányelve a szervezett utazási formákról

93/13. EGK-irányelv a fogyasztói szerződések tisztességtelen kikötéseiről

Az Európai Parlament és a Tanács 2004. február 11-i 261/2004/EK Rendelete visszautasított beszállás és légi járatok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról, és a 295/91/EGK rendelet hatályon kívül helyezéséről (EGK vonatkozású szöveg)

A 889/2002/EK rendelet a légi fuvarozók balesetek esetén fennálló felelőségről szóló 2027/97/EK rendelet módosításáról

Az Európai Parlament és a Tanács 2000/31/EK irányelve a belső piacon az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások, különösen az elektronikus kereskedelem, egyes jogi vonatkozásairól („Elektronikus kereskedelemről szóló irányelv”) 2000. június 8.

1962-es párizsi egyezmény a szállodák felelőségéről

1959. évi IV. törvény (Ptk.), a Magyar Köztársaság Polgári törvénykönyvéről

1960. évi 11. törvényerejű rendelet a Polgári Törvénykönyv hatálybalépéséről és végrehajtásáról

1997. évi CLV. törvény (Fgytv.), a fogyasztóvédelemről

213/1996. (XII. 23.) Korm. r., az utazásszervező és -közvetítő tevékenységről

214/1996. (XII. 23.) Korm. r., az utazási és utazást közvetítő szerződésről

225/2007. (VIII. 31.) Korm. rendelet a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságról

2003. évi LX. törvény a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló

18/1999. (II. 5.) Kormány rendelet a fogyasztóval kötött szerződésben tisztességtelennek minősülő feltételekről

1994. évi I. törvény a Magyar Köztársaság és az Európai Közösségek és azok tagállamai közötti társulás létesítéséről szóló, Brüsszelben, 1991. december 16-án aláírt Európai Megállapodás kihirdetéséről.

## **BÍRÓSÁGI HATÁROZATOK**

CLAB 236.

CLAB 43.

CLAB 94.

CLAB 256-258.

CLAB 275/276

CLAB 278.

C-168/00. számú, az Európai Bíróság 2002 március 12-én előzetes döntéshozatali eljárásban hozott határozata Simone Leitner v. TUI Deutschland GmbH & Co. KG ügyben.

(EBHT 2002., I-2631. o.)

(2002) E.C.R.I-405

BH1995.517.

BH1978.73.

BH1998.149.

BH 1998. 278.

BH2001. 318

BH 2006.358.

FBK 1995/31.

FBK 1995/57

## I. számú melléklet

	<b>Szerződésen kívül okozott kár</b>	<b>Szerződésszegéssel okozott kár</b>
<b>Esetei</b>	<p>veszélyes üzem működéséből eredő károkért való felelősség 345.§ – 346.§</p> <p>felelősség olyan személyek károkozásáért, akiknek belátási képessége hiányzik vagy korlátozott 347.§</p> <p>alkalmazott, szövetkezeti tag, képviselő és megbízott károkozásáért való felelősség 348.§ – 350. §</p> <p>állattartók felelőssége 351.§</p> <p>az épületről lehulló tárgy által okozott károkért való felelősség 352.§ – 353.§</p>	<p>kötelezett késedelme 298.§ – 301/A. §</p> <p>jogosult késedelme 302.§. – 304.§</p> <p>hibás teljesítés 305.§ – 311/A.§</p> <p>teljesítés lehetetlenné válása 312.§</p> <p>teljesítés megtagadása 313.§</p>
<b>Felelősség</b>	<p>339.§ (1) Aki másnak jogellenesen kárt okoz, köteles azt megtéríteni. Mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.</p> <p>(2) A bíróság a kárért felelős személy rendkívüli méltánylást érdemlő körülmények alapján felelősség alól részben mentesítheti.</p>	<p>314.§ (1) A szándékosan, súlyos gondatlansággal, vagy bűncselekménnyel okozott, továbbá az életét, testi épségét, egészségét károsító szerződésszegésért való felelősséget érvényesen nem lehet kizárni.</p> <p>(2) A szerződésszegésért való felelősséget – ha jogszabály másként nem rendelkezik – nem lehet kizárni és korlátozni, kivéve, ha az ezzel járó hátrányt az ellenszolgáltatás megfelelő csökkentése vagy egyéb előny kiegyenlíti.</p>
<b>Kártérítés</b>	<p>342.§ (1) Semmis valamely szerződésnek az a kikötése, amely a szándékos vagy súlyos gondatlanságból eredő károkozásért, az életben, a testi épségben, az egészségben okozott károsodásért, továbbá bűncselekmény következményeiért való felelősséget előre korlátozza vagy kizárja.</p> <p>(2) Nem jár kártérítés, ha a kárt a károsult beleegyezésével okozták, és a károkozás társadalmi érdeket nem sért vagy veszélyeztet.</p> <p>343.§ A jogtalan támadás vagy jogtalan és közvetlen támadásra utaló fenyegetés elhárítása érdekében a támadónak okozott kárt nem kell megtéríteni, ha a védekező az elhárítással a szükséges mértéket nem lépte túl.</p>	<p>318.§ (1) A szerződésszegésért való felelősségre, valamint a kártérítés mértékére a szerződésen kívül okozott károkért való felelősség szabályait kell alkalmazni azzal az eltéréssel, hogy a kártérítés mérséklésének – ha a jogszabályt kivételt nem tesz – nincs helye.</p>

## II. számú melléklet

<b>Szerződésszegéssel okozott kárért való felelősség</b>		
	<b>Hatályos Ptk.</b>	<b>Javaslat</b>
<b>Felelősség kizárása és korlátozása</b>	342.§ (1) Semmis valamely szerződésnek az a kikötése, amely a szándékos vagy súlyos gondatlanságból eredő károkozásért, az életben, a testi épségben, az egészségben okozott károsodásért, továbbá bűncselekmény következményeiért való felelősséget előre korlátozza vagy kizárja.	A felelősség korlátozása és kizárása a fogyasztói szerződéseket kivéve megengedett.
<b>Kimentés</b>	A szerződésszegő mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja hogy úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható, a 339.§ (1) bekezdés alapján.	Kimentésére csak akkor van lehetőség, ha a szerződésszegő fél bizonyítja, hogy a kárt olyan akadály okozta, amely nem volt elhárítható, és a szerződéskötés időpontjában nem kellett az akadállyal számolnia.
<b>Kártérítés határai</b>	355.§ (4) Kártérítés címén a károkozó körülmény folytán a károsult vagyonában beállott értékcsökkenést és az elmaradt vagyoni előnyt, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget kell megtéríteni, amely a károsultat ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.	A kártérítés mértéke nem haladhatja meg azt a veszteséget, amelyet a szerződésszegő fél a szerződés megkötésének időpontjában előre látott, vagy amelyet előre kellett látnia azon tények és körülmények alapján, amelye mint a szerződés lehetséges következményeiről a szerződéskötéskor tudott vagy tudnia kellett. A szerződésből eredő kár részét fogja képezni az adott helyzetben általában elvárható módon megkötött fedezeti ügylet ára és az eredeti szerződéses ár közötti különbség. A károkozó csak azon elmaradt hasznokért tartozna felelősséggel, amelyeket normális körülmények közepette egy adott cselekmény következményeiként ésszerűen előre lehetett látni. A szükséges költségek helyett pedig az ésszerűen indokolt és célszerű kiadások, költségek megtérítésére köteleznék a károkozót.