



A szervezett utazások hatékonyabb uniós védelme

Hogyan működik a gyakorlatban?

Tájékoztató | 2018. július 1.

Věra Jourová

a jogérvényesülésért, a fogyasztópolitikáért
és a nemek közötti esélyegyenlőségért
felelős biztos



Jogérvényesülési és
Fogyasztópolitikai
Főigazgatóság



Egyértelmű védelem a pontosabban meghatározott utazási szolgáltatások terén

2018. július 1-jétől új uniós szabályok védik azt a közel 120 millió utast, aki kombinált utazási szolgáltatásokat vesz igénybe. Ezáltal **körülbelül évi 430 millió euróval kevesebb kár éri a fogyasztókat**. Mindez a következők révén valósul meg:

- az **„utazási csomag” fogalmának egyértelmű kiterjesztése** az utazási szolgáltatások igény szerint összeállított kombinációira;
- **egyértelműbb utastájékoztatás** a megvásárolt utazási termék típusáról és az annak megfelelő védelmi szintről;
- az új **„utazási szolgáltatáseggyüttes” fogalmának bevezetése** az utazási szolgáltatások lazább kombinációira, biztosítva a kereskedő csődje esetén a kifizetések védelmét.



Védelem az igény szerint összeállított csomagok terén

Tamás thaiföldi repülőutat foglalt X. légitársaság honlapján. Foglalkor a honlap szállást is ajánlott neki. Tamás mindkét szolgáltatást kiválasztotta, és a foglalás végén a légitársaság honlapján a két szolgáltatás árát együttesen kifizette.

Barátja, János Y. utazásszervezőnél vásárolt szervezett utazási csomagot, amely ugyanazt a szállást és ugyanazon légitársaság járatát tartalmazta.

Érkezéskor azonban azzal kellett szembesülniük, hogy a szálloda felújítás alatt áll, és egyetlen szabad szoba sincsen.

Az 1990-es évek szabályai szerint...

János a régi szabályok alapján Y. utazásszervezőhöz fordulhatott volna, és kérhette

volna tőle a probléma megoldását. Tamás üdülése azonban nem biztos, hogy utazási csomagnak minősült volna, ezért X. légitársaság nem lett volna köteles segítséget nyújtani a szállásprobléma tisztázásához.

Az új szabályok szerint...

Ma már mind Y. utazásszervező, mind X. légitársaság utazási csomag szervezőjének tekintendő, aki foglaláskor köteles szabványos tájékoztatóban értesíteni Jánost és Tamást arról, hogy az utazás vagy az üdülés **a szervezett utazási formákról szóló uniós irányelv értelmében utazási csomagnak számít**, valamint arról, hogy X., illetve Y. az utazási csomagban foglalt valamennyi utazási szolgáltatás teljesítéséért felelős.

János tehát Y. utazásszervezőhöz fordulhat, és ugyanígy Tamás is kérheti X. légitársaságtól a probléma megoldását és legalább a megállapítottal megegyező minőségű szállás biztosítását.

Védelem az utazási szolgáltatáseggyüttesek terén



Ma már az utazási szolgáltatáseggyüttesek terén is biztosított a védelem, ez azonban csak az első szolgáltató csődje esetén alkalmazandó. A védelem pénzvisszafizetési garancia nyújtására, valamint adott esetben hazaszállításra vonatkozik. Amennyiben az első honlapról az utas nevét, email-címét és fizetési adatait a másodikra továbbítják („online foglaláseggyüttes”), a csomagokra vonatkozó teljes védelem alkalmazandó.

Mária X. légitársaság honlapján menettérti jegyet vásárolt New York-ba magának és élettársának. A foglalás visszaigazoláskor a honlap egy szállásfoglalási honlapra mutató linket ajánlott neki New York-i tartózkodásához. Mária a hivatkozott honlapon 24 órán belül szállást foglalt. New York-i tartózkodásuk alatt azonban X. légitársaság fizetéseképtelenné vált, és a visszaérkező járatot törölték, amelyre Mária a foglaláskor már kifizette a jegyét.

Az 1990-es évek szabályai szerint...

Máriának rövid idő alatt, saját költségükön maguknak kellett volna gondoskodni hazatérésükről, és nem lettek volna jogosultak az eredeti jegyük árának visszatérítésére.

Az új szabályok szerint...

Az utazás **utazási szolgáltatáseggyüttesnek** minősül, és a hazatérésükre fizetéseképtelenséggel szembeni védelem vonatkozik, amelyet X. társaság köteles bevezetni.

Az új irányelv biztosítja, hogy Mária a szállásfoglalás linkjének kézhezvételekor világos és szembeűnő tájékoztatót kapjon arról, hogy a repülőjegy és a szállás nem minősül utazási csomagnak, tehát a légitársaság nem foglalkozik a szállással kapcsolatos problémák megoldásával.

További védelem az utasok számára

Erős lemondási jogok az utazási csomagok tekintetében



Az 1990-es évek szabályai szerint...

Antal mallorcai utat foglalt egy olyan utazásszervezőnél, amely csoportos üdüleket értékesít szállással, belföldi szállítással és sporttevékenységekkel egybekötve. Nem sokkal később azonban munkahelyet váltott, és kiderült, hogy mégsem tud részt venni az utazáson. A régi szabályok szerint a foglalását vagy átadhatta volna valaki másnak, vagy ha erre nincs mód, arról pénzügyi ellentételezés nélkül le kellett volna mondania.

Az új szabályok szerint...

Antal továbbra is átadhatja üdülését másnak. Ma már azonban joga van ahhoz is, hogy az utazásszervezőnek történő megfelelő bánatpénz kifizetése mellett üdülését bármilyen okból visszamondja.



Méltányos és kiszámítható árak

Az 1990-es évek szabályai szerint...

Zsuzsa egy utazásszervezőnél szervezett utat foglalt Japánba. Az utazásszervező a foglaláskor 1 700 euróban jelölte meg a túra árát. Később azonban a társaság írásban közölte vele, hogy az ár 1 850 euróra emelkedik, mert az üzemanyagárak emelkedtek, és megváltoztak az átváltási árfolyamok. A régi uniós szabályok visszamondási jogot biztosítottak volna az ár jelentős emelkedése esetén, de nem határozták meg pontosan, hogy ez mit jelent.

Az új szabályok szerint...

Ha az utazásszervező 8%-nál nagyobb mértékben emeli az árat (ahogyan az a példánkban történt), Zsuzsa térítésmentesen visszamondhatja az üdülést.

További előnyök a vállalkozások számára

Az új irányelv **tisztességesebb versenyt biztosít észszerű megfelelési költségek mellett az utazási piacon**. Az **utazási csomagokra vonatkozó közös uniós szintű szabályok megállapítása**, amelyek szabályozzák a szerződéskötés előtti tájékoztatást, az utazási csomagokra vonatkozó szerződések kötelező tartalmát, az árváltoztatást, a felmondási jogokat és a probléma esetén az utasokat megillető jogokat, elősegíti a határokon átnyúló kereskedelmet. Emellett az új irányelv egy, **a fizetéseképtelenséggel szembeni védelem kölcsönös elismerésére** vonatkozó rendszert is bevezetett, amelyet a tagállamok közötti strukturált együttműködési mechanizmus kísér.

A tájékoztatási követelmények fokozott harmonizációja és korszerűsítése



Az 1990-es évek szabályai szerint...

Amikor a lengyel Adventure Tours utazásszervező más tagállamokban próbálta volna értékesíteni utazási csomagjait (akár az interneten is), minden tagállamban figyelembe kellett volna vennie az ott alkalmazandó különböző tájékoztatási követelményeket. Emellett konkrétan tájékoztatnia kellett volna az utasokat arról, hogy az adott tagállamban milyen vízumkövetelmények vannak érvényben, és mennyi a vízum beszerzésének időtartama. Az Adventure Toursnak olyan kérdésekben is tisztában kellett volna lennie az egyes nemzeti szabályokkal, mint például a szerződés tartalma, a szerződés módosítása (beleértve az árváltoztatást is) és a probléma esetén az utasokat megillető jogok.

Az új szabályok szerint...

Az Adventure Tours ma már olyan egységes és kimerítő jegyzék alapján tevékenykedhet, amely felsorolja a szerződéskötés előtti tájékoztatásra és az utazási csomagról szóló szerződés tartalmára vonatkozó követelményeket. Az utazási csomagot igénybe vevő utasokat az új irányelvben foglalt szabványos információs minták alapján tájékoztatja főbb jogaikról. A célországban alkalmazandó vízumkövetelményekről általános tájékoztatást nyújt. A szerződés módosítására minden tagállamban egységes szabályok vonatkoznak, beleértve az árváltoztatást és a probléma esetén az utasokat megillető jogokat. Az Adventure Tours tehát könnyebben terjeszkedhet Lengyelországon kívülre.

A fizetéseképtelenséggel szembeni védelem kölcsönös elismerése



A luxemburgi székhelyű SunFun Travel utazásszervező járataihoz belga, francia, holland és német repülőtereket vett igénybe, és utazási csomagjait ezen országok lakóinak is fel kívánta kínálni. A Luxemburgban kötött fizetéseképtelenséggel szembeni védelmi rendszerét azonban nehezen tudta elfogadtatni a többi tagállamban. Ezért Luxemburgon kívülre nem tudott terjeszkedni.

Az új szabályok szerint...

A SunFun Travel ma már könnyebben kiterjesztheti tevékenységét Luxemburgon kívülre, mert a tagállamok elismerik egymás fizetéseképtelenségi védelmi rendszereit. A többi tagállam felügyeleti hatóságai jogosultak bekérni a luxemburgi hatóságoktól minden lényeges információt a SunFun Travel fizetéseképtelenséggel szembeni védelméről.