

# Fogyasztó- védelem és turizmus

A szolgáltatók és a fogyasztók  
jogi kapcsolatrendszere  
a turizmusban

Dr. Salamon András

© Dr. Salamon András, 2009.  
© Tudatos Vásárlók Egyesülete, 2009.

Szakmai lektor: dr. Kathi Attila  
Olvasószerkesztő: Gams Judit  
Kézirat lezárva: 2009. november 13.

Grafikai terv, tördelés: Pantali Bence, Köménymag Kft.

A kiadvány elkészítését az Önkormányzati Minisztérium támogatta „A turisták mint tudatos fogyasztók és a vállalkozások fogyasztóvédelmi ismereteinek fejlesztése” c. program keretében.

További kapcsolódó információk: [www.tudatosutazo.hu](http://www.tudatosutazo.hu)

# Fogyasztóvédelem és turizmus

A szolgáltatók és a fogyasztók jogi kapcsolatrendszere a turizmusban

Dr. Salamon András

ügyvéd, címzetes főiskolai docens

# TARTALOMJEGYZÉK

BEVEZETÉS .....	5
SZOLGÁLTATÓK .....	6
Szállásszolgáltatók.....	6
Szálláshely-szolgáltatás .....	6
Utazási vállalkozók .....	8
Külföldi szálláshely értékesítése.....	10
Nyilvántartási szám.....	10
Idegenvezetők .....	11
A FOGYASZTÓ.....	12
A SZOLGÁLTATÓK ÉS A FOGYASZTÓK KÖZÖTTI SZERZŐDÉSES KAPCSOLAT.....	13
Általános szabályok .....	13
Polgári jogi alapelvek .....	13
A jóhiszeműség.....	14
A tisztesség .....	14
Együttműködési kötelezettség .....	15
Elvárhatóság.....	15
BIZONYÍTÁS.....	17
ELŐNYÖK SZERZÉSE.....	18
BIZTATÁSI KÁR.....	20
A POLGÁRI JOGI SZERZŐDÉS.....	21
AJÁNLAT (PTK. 211. ÉS 212. §) .....	22
Az ajánlat az utazási szerződésnél .....	22
Ajánlat szálláshelynél .....	23
Szlogenek, minőségi jelzők az ajánlatban .....	24
A SZERZŐDÉS .....	25
A szerződés értelmezése .....	25
A magyar nyelv használata (2001. évi XCVI. törvény) .....	26
A szerződés létrejötte .....	27
A szerződés megszűnése .....	28
A szerződés alakja .....	29
A szerződést biztosító mellékkötelezettségek .....	29
Előleg .....	29
Foglaló .....	30
Óvadék .....	30
Kötbér .....	31
AZ UTAZÁSI SZERZŐDÉS JOGI KÜLÖNLEGESSÉGE.....	32
Az utazási szerződés létrejötte .....	32
Általános szerződési feltétel (Ptk. 209. és 209/B §) .....	33
Tisztességtelen szerződési feltétel.....	33
A Ptk. szerinti szabályozás .....	34
Semmisség.....	34
A tisztességtelen szerződési feltételek (18/1999. (II. 5.) Korm. rendelet).....	35
Önmagukban tisztességtelen szerződési feltételek.....	35
Az előszerződés (Ptk. 208. §) .....	37
Előszerződés az utazásnál .....	38
Előszerződés szálláshelynél .....	38
AZ UTAZÁSI SZERZŐDÉS KÖTELEZŐ TARTALMA .....	40
Az érvényesség feltétele .....	41

Az aláírás .....	42
A felek neve és címe .....	42
Meghatalmazás .....	42
Személyes adatok .....	43
Az utas által megrendelt szolgáltatás .....	43
A légitársaság és a szállás megnevezésének gyakorlati problémái .....	44
A díjak feltüntetése, részletezése .....	44
A fizetés rendje .....	45
Előleg .....	45
Díjemelés .....	47
Vagyoni biztosíték .....	47
Kifogás közlésére való figyelemfelhívás .....	48
A felelősség korlátozása .....	48
Biztosítás .....	49
<b>AZ UTAS ELÁLLÁSA A SZERZŐDÉSTŐL (8. §)</b> .....	51
Bánatpénz .....	51
Az elállás jogkövetkezményei .....	51
<b>AZ UTAZÁSSZERVEZŐ ELÁLLÁSA</b> .....	54
<b>SZÁLLÁSHELYSZERZŐDÉS, SZÁLLÁSHELYEK FELELŐSSÉGE</b> .....	55
A szerződés létrejötte .....	55
A bejelentkezés szabályai .....	55
Uniós állampolgárok .....	55
Nem uniós állampolgárok .....	56
A szállásdíj feltüntetése .....	56
Az adók feltüntetése .....	57
Az ifa feltüntetésének szabálya .....	57
<b>SZÁLLÁSDÓK FELELŐSSÉGE</b> .....	59
A szállodák felelőssége a vendég által bevitt dolgokban .....	59
keletkezett károkért .....	59
Fizikai behatások okozta károk .....	60
A „megszálló vendég” fogalma .....	60
Bevitt dolgok .....	60
Felelős őrzés .....	60
A bevitt dolgokért való felelősség csoportjai.....	61
A felelősség korlátozása.....	64
A kártérítés mértéke .....	64
Mentesülés a felelősség alól .....	65
<b>ÉTTERMEK, KÁVÉHÁZAK, SZÍNHÁZAK, FÜRDŐK ÉS MÁS HASONLÓ INTÉZMÉNYEK</b>	
<b>FELELŐSSÉGE</b> .....	67
„...az ilyen helyekre rendszerint bevitt dolgokért” .....	67
Felelősség mértéke .....	68
<b>EGYÉB KERESKEDELMI SZÁLLÁSHELYEK FELELŐSSÉGE</b> .....	70
<b>ÁLLATTARTÓK FELELŐSSÉGE</b> .....	71
<b>BIZTONSÁGOS ÁRU</b> .....	72
<b>A SZÁLLÁSHELYEK KATEGÓRIÁBA SOROLÁSA</b> .....	73
A minőség – avagy mi a besorolás alapja? .....	73
<b>A FOGYASZTÓI IGÉNYÉRVÉNYESÍTÉS FÓRUMAI</b> .....	75
A szolgáltató .....	75
Békéltető testület .....	75
A kijelölt hatóságok .....	76
A fogyasztóvédelmi hatóság (Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság) .....	76

Bíróság .....	77
Külföldi szolgáltató .....	78
Mediáció (közvetítés) .....	78
Mediátor .....	79
Az eljárás megindítása, menete .....	79
Az eljárás befejezése .....	80
<b>TISZTESSÉGTELEN KERESKEDELMI GYAKORLAT A FOGYASZTÓKKAL SZEMBEN .....</b>	<b>81</b>
Nem megfelelő szakmai gondosság .....	82
Megtévesztő kereskedelmi gyakorlat .....	82
Tévedés és megtévesztés .....	82
Agresszív kereskedelmi gyakorlat .....	82
Kényszer, fenyegetés .....	83
Tilalmi lista szerinti kereskedelmi gyakorlat .....	83
Magatartási kódex .....	83
Eljáró hatóságok .....	84
<b>IDEGENVEZETÉS .....</b>	<b>85</b>
Uniós szabályozás .....	85
<b>RÖVIDÍTÉSEK JEGYZÉKE .....</b>	<b>87</b>
<b>A KÖNYVBEN HIVATKOZOTT, A TURIZMUS FOGYASZTÓVÉDELMI SZABÁLYRENDSZERE SZÁMÁRA LEGFONTOSABB JOGSZABÁLYOK JEGYZÉKE .....</b>	<b>88</b>

# BEVEZETÉS

A turisztikai ügyletek és az azokat szabályozó szerződések tipikusan a turizmus szereplői, a szolgáltatók és a fogyasztók között jönnek létre. Az általuk megkötött szerződésekben testesül meg a turizmus üzleti, szolgáltatói lényege - egyaránt kiterjedve az *utazásra* és *tartózkodásra*, illetve az ezekkel összefüggő, hozzájuk kapcsolódó *turisztikai szolgáltatásokra*.

A jog (elsősorban a polgári jog) azonban nemcsak a felek közötti szerződéseket szabályozza. Egyrészt *meghatározza a turisztikai szolgáltatók fogalmát, létrejöttük és működésük feltételeit, illetve felelőségük mibenlétét*; másrészt viszont *kifejezett és határozott védelmet nyújt a fogyasztónak* – nem általában a szolgáltatókkal, hanem kimondottan a különböző jogszabályokban meghatározott *bizonyos szolgáltatói magatartásokkal szemben*.

E kézikönyv elsődleges célja, hogy rövid, lényegre törő és gyakorlatias áttekintést nyújtson a turisztikai szolgáltatók számára tevékenységük jogi környezetét illetően. A kiadvány segítséget kíván nyújtani a működésükkel, a fogyasztókkal megkötött szerződésekkel és azok teljesítésével kapcsolatos lehetséges és esetleges jogviták megelőzésében, vagy ha ez már elkerülhetetlen, akkor azok minél hamarabbi és mindkét fél számára kielégítő megoldásának érdekében.

A kötet összeállításakor alapvető szempont volt, hogy a sokszor elvont jogi rendelkezések megértését gyakorlati példák segítsék. Az alábbiakban található illusztrációk kétfélek: egyrészt a bírósági gyakorlatból származó – és a büntetési határozatok száma alapján akár vissza is kereshető – jogesetek, valamint a konkrét bírósági és hatósági esetekből származó, de esetenként tipizált és általánosított példák.

Mindegyik idézett eset, de végső soron maga az egész kötet is, arra szolgál, hogy az olvasó jobban elsajátíthassa a turisztikai szolgáltatók és a turisták mint fogyasztók kapcsolatát szabályozó jogi környezet alapvető szempontjait, mögöttes logikáját. Amennyiben a szolgáltatók és az utazók is felkészültebbé, tudatosabbá válnak ezen a téren (is), az mindkét fél számára kölcsönös előnyöket jelent – mindenekelőtt a turisztikai szolgáltatások minőségi javulásának szempontjából.

# SZOLGÁLTATÓK

A turisztikai szolgáltatók közé tartoznak a *szálláshelyek*, az *utazási vállalkozók* és az *idegenvezetők*.

## SZÁLLÁSSZOLGÁLTATÓK

A kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény 6/d és 6/E §-ai határozzák meg, hogy ki és milyen feltételek teljesítésével üzemeltethet szálláshelyet.

6/D. § Szálláshely-szolgáltatás csak a kereskedelmi hatóság szálláshely-üzemeltetési engedélyével rendelkező szálláshelyen folytatható.

6/E. § (1) Aki tartós szálláshasználati szolgáltatási tevékenységet kíván folytatni, köteles az erre irányuló szándékát a kereskedelmi hatóságnak bejelenteni.

(2) Tartós szálláshasználati szolgáltatási tevékenység csak akkor folytatható, ha a vállalkozás

a) vezető tisztségviselője, vezető beosztású munkavállalója, illetve egyéni vállalkozás esetén az egyéni vállalkozó büntetlen előéletű,

b) vezető tisztségviselője, vezető beosztású munkavállalója, illetve egyéni vállalkozás esetén az egyéni vállalkozó nem volt olyan vállalkozás tulajdonosa, tagja, vezető tisztségviselője, vezető beosztású munkavállalója, amelyet a tevékenység megkezdését megelőző öt éven belül a tartós szálláshasználati szolgáltatási tevékenységre vonatkozó jogszabályi rendelkezések megsértése miatt vagy ilyen tevékenység engedély nélküli folytatása miatt jogerős hatósági határozatban eltiltottak a tartós szálláshasználati szolgáltatási tevékenység végzésétől.

(3) A szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól szóló törvény szerinti szabad szolgáltatásnyújtás jogával rendelkező szolgáltató a határon átnyúló szolgáltatásnyújtás keretében történő tartós szálláshasználati szolgáltatási tevékenység folytatására irányuló szándékát köteles a kereskedelmi hatóságnak bejelenteni.

A szálláshelyek tekintetében két fő csoportot különböztethetünk meg:

- a) a *szálláshely-szolgáltatást*, amely magában foglalja a fizető-vendéglátó és a falusi szálláshelyeket is<sup>1</sup>
- b) és a *nem üzleti célú közösségi, szabadidős szálláshely-szolgáltatásokat*<sup>2</sup>.

Az utóbbi szálláshelytípussal, amelybe egyebek között a menedékház, a nomád táborhely, a gyermektábor és a kollégium is beletartozik, ennek a könyvnek a keretei között – elsősorban terjedelmi okok – miatt nem foglalkozunk.

### Szálláshely-szolgáltatás

A szálláshely *fogalmát* a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény, *típusait, létrehozását* pedig a 239/2009. (X. 20.) Korm. rendelet szabályozza.

A *szálláshely* a kereskedelmi törvény 2. § 22. pontjának meghatározása szerint szálláshely-szolgáltatás folytatása céljából létesített vagy használt épületet, önálló rendeltetési egységet képező épületrészt vagy területet. A *szálláshely-szolgáltatás* pedig a 23. pontnak megfelelően üzletszerű gazdasági tevékenység keretében rendszerint nem huzamos jellegű, éjszakai ott-tartózkodást, pihenést is magában foglaló tartózkodás céljára való szálláshely és az ezzel közvetlenül összefüggő szolgáltatások nyújtását jelenti.

1 Ld. 239/2009. (X. 20.) Korm. rendelet

2 Ld. 173/2003. (X. 28.) Korm. rendelet



A törvény megfogalmazása és a polgári joggyakorlat alapján szálláshely minden emberi tartózkodásra alkalmas ingatlan (épület, építmény, ezek egésze vagy része, továbbá terület, például kemping céljára) lehet. A szálláshely-szolgáltatás pedig olyan gazdasági tevékenységet jelent, amely az időben nem korlátozott, de nem huzamos<sup>3</sup> rendszerint éjszakai tartózkodás, pihenés céljára nyújt szállást. A rendelet idézett megfogalmazásaiból egyértelmű, hogy az iroda-, lakásbérlet, albérlet stb. még akkor sem tartozik a kereskedelmi törvény illetve a szálláshely-szolgáltatásról szóló rendelet hatálya alá, ha a bérlet egyébként szálláshelyen valósul meg (például a szállodák irodabérleti szolgáltatása).

A 239/2009. (X. 20.) Korm. rendelet a következő szálláshely típusokat sorolja fel és definiálja:

- *szálloda* – „az a kizárólag szálláshely-szolgáltatás folytatása céljából létesített szálláshelytípus, amelyben a szálláshely szolgáltatása mellett egyéb szolgáltatásokat is nyújtanak, és ahol a hasznosított szobák száma legalább tizenegy, az ágyak száma legalább huszonegy”;
- *panzió* – „az a kizárólag szálláshely-szolgáltatás folytatása céljából létesített szálláshelytípus, ahol az e célra hasznosított szobák száma legalább hat, de legfeljebb tíz, az ágyak száma legalább tizenegy, de legfeljebb húsz”;
- *kemping* – „az a külön területen kizárólag szálláshely-szolgáltatás folytatása céljából létesített szálláshelytípus, amelyben szállás céljából a vendégek és járműveik számára elkülönült területet (a továbbiakban: területegység), illetve üdülőházat (a továbbiakban együtt: lakóegység) és egyéb kiszolgáló létesítményeket (például tisztálkodási, mosási, főzési, egészségügyi célokat szolgáló vizesblokk, portaszolgálat stb.) biztosítanak, és amely legalább kilenc lakóegységgel rendelkezik”;
- *üdülőház* – „az a kizárólag szálláshely-szolgáltatás folytatása céljából, közművesített területen létesített szálláshelytípus, amelyben a vendégek részére a szállást különálló épületben vagy önálló bejáráttal rendelkező épületrészben (üdülőegységben) nyújtják, függetlenül a szobák vagy ágyak számától”
- *közösségi szálláshely* – „az a kizárólag szálláshely-szolgáltatás folytatása céljából létesített szálláshelytípus, amelyben az egy szobában található ágyak külön-külön is hasznosításra kerülnek, s ahol az e célra hasznosított szobák száma legalább hat, az ágyak száma legalább tizenegy”;
- *egyéb szálláshely* – „szálláshely-szolgáltatás céljára hasznosított (...) [az előző pontok alá nem tartozó], nem kizárólag szálláshely-szolgáltatás rendeltetéssel létesített önálló épület vagy annak lehatárolt része, ahol az e célra hasznosított szobák száma legfeljebb nyolc, az ágyak száma legfeljebb tizenhat”;
- *falusi szálláshely* – „a Balaton Kiemelt Üdülőkörzet Területrendezési Tervének elfogadásáról és a Balatoni Területrendezési Szabályzat megállapításáról szóló 2000. évi CXII. törvény szerint kiemelt üdülőkörzethez nem tartozó települések, valamint a természetes gyógytényezőkről szóló külön jogszabály alapján törzskönyvezett gyógyhelyek kivételével az 5000 fő alatti településeken, illetve a 100 fő/km<sup>2</sup> népsűrűség alatti területeken található olyan egyéb szálláshely, amelyet úgy alakítottak ki, hogy abban a falusi életkörülmények, a helyi vidéki szokások és kultúra, valamint a mezőgazdasági hagyományok komplex módon, adott esetben kapcsolódó szolgáltatásokkal együtt bemutatásra kerüljenek.”

A szálláshely csak akkor kezdheti meg működését, ha megkapta a *működési engedélyt*. Ezt minden esetben, szálláshelytípustól függetlenül, a szálláshely területileg illetékes önkormányzatának jegyzője adja ki. Nem a kérelmező, hanem a jegyző szerzi be az engedély kiadásához esetlegesen szükséges egyéb szakhatósági (pl. ÁNTSZ, tűzoltóság stb.) engedélyeket. A jegyző, a kiadott működési engedélyről értesíti a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság és az Országos Munkavédelmi és Munkaügyi Főfelügyelőség területileg illetékes kirendeltségét. A rendelet I. számú melléklete szálláshely típusonként sorolja fel azokat a feltételeket, amelyeket a kérelmezőnek a működési engedély kiadásához

3 A bírói gyakorlat feladata, hogy a „nem huzamos” kifejezést tartalommal töltsse meg, illetve pontosítsa.

## SZOLGÁLTATÓK

kell teljesítenie.

A rendelet nem írja elő az osztályba sorolást, ez már nem feltétele sem a működési engedély kiadásának, sem meghosszabbításának.

A rendelet továbbá felhatalmazza a jegyzőt, hogy jogsértés esetén a rendeletben meghatározott szankciókat (pénzbírság, felfüggesztés, engedély visszavonása) alkalmazza a jogsértő szállás-szolgáltatóval szemben:

## UTAZÁSI VÁLLALKOZÓK

Az utazásszervezői és az utazásközvetítői tevékenységről a 213/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet szól részletesen. Ugyanakkor viszont az utazásszervező- és közvetítő fogalmát és feltételeit a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény 6/F §-a határozza meg.

6/F. § (1) Utazásszervezői és utazásközvetítői tevékenység a kereskedelmi hatóság engedélyével folytatható.

(2) Utazásszervezői és utazásközvetítői tevékenység csak akkor folytatható, ha a vállalkozás

a) által munkavállalóként vagy foglalkoztatásra irányuló egyéb jogviszony alapján foglalkoztatott legalább egy személy, illetve egyéni vállalkozás esetén az egyéni vállalkozó rendelkezik a külön jogszabályban meghatározott utazásszervezői minősítő vizsgával vagy szakképesítéssel és szakmai gyakorlattal (a továbbiakban: tevékenységért felelős személy),

b) vezető tisztségviselője, vezető beosztású munkavállalója és a tevékenységért felelős személy, illetve egyéni vállalkozás esetén az egyéni vállalkozó büntetlen előéletű,

c) vezető tisztségviselője, vezető beosztású munkavállalója és a tevékenységért felelős személy, illetve egyéni vállalkozás esetén az egyéni vállalkozó nem volt olyan vállalkozás tulajdonosa, tagja, vezető tisztségviselője, vezető beosztású munkavállalója, amelyet a tevékenység megkezdését megelőző öt éven belül az utazásszervezői vagy utazásközvetítői tevékenységre vonatkozó jogszabályi rendelkezések megsértése miatt vagy ilyen tevékenység engedély nélküli folytatása miatt jogerős hatósági határozatban eltiltottak az utazásszervezői vagy utazásközvetítői tevékenység végzésétől,

d) - az utazásközvetítő kivételével - rendelkezik a külön jogszabályban meghatározott vagyoni biztosítékkal.

(3) A szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól szóló törvény szerinti szabad szolgáltatásnyújtás jogával rendelkező szolgáltató a határon átnyúló szolgáltatásnyújtás keretében történő utazásszervezői vagy utazásközvetítői tevékenység folytatására irányuló szándékát köteles a kereskedelmi hatóságnak bejelenteni.

*Utazásszervező, utazásközvetítő* ezen jogszabályok értelmében az a cégbíróság vagy más hatóság által nyilvántartásba vett gazdálkodó szervezet vagy természetes személy, amelyet vagy akit a Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal (MKEH) által vezetett közhitelű nyilvántartásba bejegyeztek. A hivatal azonban csak akkor regisztrálhatja a kérelmezőt, ha az teljesíti a törvény 6/F §-ában felsorolt feltételeket:

- az egyéni vállalkozó, illetve a vállalkozás vezető állású munkavállalói és tisztségviselői *büntetlen előéletűek* és ezt hivatalos formában is *igazolják*;
- a vállalkozásban legalább egy, a szakmai tevékenységért felelős, külön jogszabályban előírt *szakképesítéssel* (ld. 5/1997. (III. 5.) IKIM-rendelet) vagy *szakmai gyakorlattal* rendelkező (ld. 3/1992. (I. 13.) IKIM-rendelet) vezető állású vagy vezető tisztségviselő dolgozik;
- a kérelmező a rendeletben meghatározott *vagyoni biztosítékkal* rendelkezik (ld. 8. §);
- a kérelem benyújtását megelőző 5 éven belül az egyéni vállalkozó, a vállalkozás vezető állású

- munkavállalója, vezető tisztségviselője nem szerepelt e minőségben olyan vállalkozásban, amelyet az MKEH hivatalból törölt a nyilvántartásból;
- *irodahelyiséggel* rendelkezik (1. § (2) bekezdés e) pont).

Ha a vállalkozó teljesíti ezeket a feltételeket, az MKEH bejegyzí az utazási vállalkozást az általa vezetett nyilvános, közhitelű nyilvántartásába, és erről értesíti a vállalkozás székhelye, illetve az utazási iroda közigazgatási helye szerint illetékes jegyzőt és fogyasztóvédelmi hatóságot. A vállalkozás kizárólag ezt követően - a bejegyzésről szóló határozat kézbesítésével egy időben - kezdheti meg az utazásszervezői, illetve az utazásközvetítői tevékenységet. Ha ezt előbb teszi meg, vagy a működése során bekövetkezett változásokat a megszabott határidőn belül nem jelenti be, akkor az MKEH köteles törölni a vállalkozást a nyilvántartásból, és büntetőeljárás is kezdeményezhető ellene (Btk. 299. §).

*Utazási vállalkozó*, a kereskedelmi törvény előbb idézett paragrafusá és a 213/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet 1. §-a értelmében az, aki *utazási csomagot* értékesít.

1. § (1) E rendelet hatálya a Magyar Köztársaság területén utazásszervezői vagy utazásközvetítői tevékenységet folytatókra (a továbbiakban együtt: utazási vállalkozó) terjed ki.
- (2) E rendelet alkalmazásában utazási csomag az utazási szerződésről szóló 281/2008. (XI. 28.) Korm. rendelet 1. § c) pontjában meghatározott fogalom.

Az *utazási csomag* fogalmát a 281/2008. (XI. 28.) Korm. rendelet 1. § c) pontja határozza meg, aminek értelmében utazási csomagnak az olyan szolgáltatás számít, ami magában foglal a személyszállítási, szállásadási és egyéb turisztikai szolgáltatások (különösen étkezés, idegenvezetés, szórakoztató, illetve kulturális program) közül legalább kettőt, előre meghatározott kombinációban.

- c) utazási csomag: az olyan utazási szolgáltatás, ahol az utazásszervező személyszállítási, szállás- és egyéb turisztikai szolgáltatások (így különösen étkezés, idegenvezetés, szórakoztató, illetve kulturális program) közül legalább kettőnek előre megállapított együttesét úgy nyújtja, hogy
  - ca) a szolgáltatás díját valamennyi részzolgáltatásra kiterjedően összesítve, egy összegben határozza meg (a továbbiakban: részvételi díj), függetlenül attól, hogy az egyes részzolgáltatások számlázása külön-külön vagy egyszerre történik, és
  - cb) a részzolgáltatások együttese 24 óránál hosszabb időszakot érint vagy a szolgáltatás éjszakai szállást is magában foglal...

A *szálláshoz kapcsolódó ellátás* – reggeli, ebéd, vacsora, félpanzió – csak abban az esetben nem turisztikai szolgáltatás, ha szervesen (nemcsak földrajzilag, hanem jogilag és pénzügyileg is) kötődik a szálláshoz, nem ad választási lehetőséget az utasnak, nem lesz „előre meghatározott együttes” (ezért nem mindegy, hogy az iroda a tájékoztatójában azt írja, hogy szállás reggelivel, vagy azt, hogy szállás és reggeli). Ha ugyanis a szoba árában benne van az ellátás (mindegy, hogy a szállás területén vagy attól fizikailag elkülönülve, de egyértelműen a szálláshoz tartozóan), akkor ez a szolgáltatás csak szálláshely-értékesítésnek minősül. (Ha a szálloda étterme, ahol a vendégek a szobaárban kötelezően benne lévő reggelit, vacsorát fogyasztják, egy másik utcában van, akkor ez az ellátás nem tekinthető külön turisztikai szolgáltatásnak. Ha a szobaárban kötelezően benne lévő vacsorát nem a szállodához tartozó étteremben szolgálják fel, akkor ebben az esetben az ellátás külön turisztikai szolgáltatás, ezért itt már utazási csomagról beszélünk.) Ha viszont az ellátás a szoba árából elkülönülve szerepel, és az utas választhat, hogy a szobát étkezéssel vagy a nélkül kéri, akkor ez már utazási csomag.

### Külföldi szálláshely értékesítése

A 2009. október 1-jén hatályba lépett jogi módosítások<sup>4</sup> következtében a külföldi szálláshely értékesítése nem minősül utazásszervezői tevékenységnek. Így aki csak külföldi szálláshelyet értékesít belföldön, nem utazásszervező, amiből az következik, hogy

- ez a tevékenység nem engedélyköteles, azaz nem kell az MKEH engedélye ahhoz, hogy valaki külföldi szálláshelyet belföldön értékesítsen;
- nem kell vagyoni biztosítékot nyújtania;
- és nem kell utazási szerződést kötnie azzal, akinek a külföldi szálláshelyet értékesítette.

Ilyen esetben az értékesítő nem utazási szerződést köt az utassal (aki *de jure* mér nem is számít utasnak), hanem szálláshelyet ad el a Ptk. szabályai szerint, és már jogszerűen kérhet a vevőtől foglalót, óvadékot, kötbért. Ha azonban a szállásértékesítéshez utazás (repülőjegy, vonatjegy, autóbérlés stb.) vagy egyéb turisztikai szolgáltatás kapcsolódik, akkor az már utazási csomagnak minősül, azaz az előző pontokban leírtak érvényüket veszítik, és az értékesítőre az utazási vállalkozókra vonatkozó jogszabályok és előírások érvényesek.

### Nyilvántartási szám

Az utazási vállalkozás – utazásszervező vagy utazásközvetítő – bejegyzésének tényét a nyilvántartási (regisztrációs) szám tanúsítja, amelyet a bejegyzési határozattal együtt küld meg az MKEH a vállalkozásnak.

A nyilvántartási számnak kettős, jogszabályokkal megerősített szerepe van:

- a) igazolja, hogy az utazási vállalkozás jogszerű,
- b) bizalmi, garanciális feladatot tölt be: garantálja a fogyasztó (utas) számára, hogy jogszerűen működő vállalkozással kötött utazási szerződést, és így mind a teljesítés, mind a fogyasztói igényérvényesítés tekintetében a vonatkozó hatályos jogszabályok (281/2008. (XI. 28.) Korm. rendelet és az 1997. évi CLV. törvény) védelme alatt áll.

A rendelet 5. §-a előírja, hogy az utazási vállalkozás köteles a nyilvántartási számát valamennyi üzleti kapcsolatában használni, erről az utasokat tájékoztatni, az utazással kapcsolatos összes tájékoztatójában feltüntetni, és irodahelyiségében jól láthatóan kifüggeszteni. Amennyiben ez mégsem következik be, azaz levelezésében, prospektusaiban, hirdetéseiben stb. nem tünteti fel a nyilvántartási számát, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) jogosult pénzbüntetést kiszabni, illetve kezdeményezheti a vállalkozás törlését az MKEH nyilvántartásából.

A nyilvántartási szám feltüntetésének hiánya a rendelet 5. §-a alapján önmagában, a fel nem tüntetés indokainak figyelmen kívül hagyásával jogosítja fel az NFH-t a szankcionálásra.

### Jogesetek

Az utazásszervező irodájának kirakatában helyezte el egy saját utazással kapcsolatos rövid felhívást azzal, hogy az utas az irodában kapja meg a részleteket. A nyilvántartási szám a kirakatban ki volt helyezve, a felhíváson azonban külön nem szerepelt. Az NFH 50000 Ft pénzbírságot szabott ki, hivatkozva a rendelet 5. §-ában előírt kötelezettség megszegésére.

<sup>4</sup> A 2005. évi CLIV. törvény következtében módosított 213/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet.

Akciós útvjáról elektronikus levélben küldött előzetes belső tájékoztatót közvetítőjének az utazásszervező, azzal a megjegyzéssel, hogy az utasoknak szánt felhívást később juttatja el neki. Ezen a belső anyagon nem szerepelt a szervező nyilvántartási száma. A közvetítő a figyelmeztetés ellenére változatlan formában kinyomtatta és kirakatába kifüggesztette a tájékoztatót. Az NFH nem vette tekintetbe az utazásszervező belső, információs levelezésre való hivatkozását, és 50000 Ft pénzbírsággal sújtotta.

### **Idegenvezetők**

Utazási vállalkozók végül az idegenvezetők is. Azt, hogy ki minősül annak, a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény 6/B §-a határozza meg.

6/B. § (1) Idegenvezetői tevékenységet az folytathat, aki a külön jogszabályban<sup>5</sup> előírt idegenvezetői szakképesítéssel rendelkezik.

(2) Aki idegenvezetői tevékenységet kíván folytatni, köteles az erre irányuló szándékát a kereskedelmi hatóságnak bejelenteni.

(3) Idegenvezetői tevékenységet folytató nem természetes személy vállalkozás esetén a vállalkozás nevében a tevékenységet ténylegesen végző személynek meg kell felelnie az (1) bekezdésben meghatározott követelményeknek. Ebben az esetben az (1) bekezdés szerinti bejelentési kötelezettség tagjai és alkalmazottai tekintetében a vállalkozást terheli.

(4) Az idegenvezetői tevékenységet folytató személynek a kereskedelmi hatóság a bejelentés alapján történő nyilvántartásba vétellel egyidejűleg hatósági igazolványt állít ki.

Az idegenvezetésről szóló 41/1995. (VIII. 31.) IKM-rendelet alapján idegenvezető az a természetes személy, aki – állampolgárságától függetlenül – Magyarországon kiállított idegenvezetői igazolvánnyal rendelkezik, s az idegenvezetők országos nyilvántartásába bejegyezték. Igazolványt azonban csak az kaphat, aki a 18/1995. (VI. 6.) IKM-rendeletben előírt vizsgát letette, s büntetlen előéletét három hónapnál nem régebbi erkölcsi bizonyítvánnyal igazolta. Az idegenvezetői igazolványt az MKEH adja ki, és erről nyilvántartást vezet.

# A FOGYASZTÓ

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 2. §-a értelmében fogyasztó az, „*aki önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje*”;

míg a Polgári Törvénykönyv (Ptk.) 685. §-ának d) pontja alapján fogyasztó „*a 387–388. §-ok alkalmazása<sup>6</sup> kivételével [minden] a gazdasági vagy szakmai tevékenység körén kívül szerződést kötő személy.*”

A hivatkozott törvények a fogyasztó személyét a lényegtelen megfogalmazási eltérésektől eltekintve gyakorlatilag megegyezően határozzák meg, a bírói gyakorlat ebből a szempontból nem is tesz különbséget.

Am a két jogszabály gyakorlati alkalmazásában már lényeges különbség van. A Ptk. szabályait csak abban az esetben lehet alkalmazni, amikor a fogyasztó szerződést kötött, tehát a jogügyletet befejezte, a fogyasztóvédelmi törvényt pedig már akkor is alkalmazni lehet/kell, amikor a fogyasztó még egyáltalán nem kötött szerződést, sőt előfordulhat, hogy nem is fog, csak az ajánlatot kapta meg.

Így például, ha a fogyasztó (az utas) megkötötte az utazási irodával azt az utazási szerződést, amelyben az utazási vállalkozó kikötötte, hogy az általa igénybe vett szálloda szolgáltatásáért semmilyen felelősséget nem vállal (bár ez a kikötés a 18/1999. (II. 5.) Korm. rendelet 1. §-a (1) bekezdésének h) pontjába ütközik), akkor a fogyasztó (is) a Ptk. 200. § (1) bekezdés alapján kérheti a szerződés vagy annak inkriminált pontja semmissé nyilvánítását. (Semmis a szerződés, ha jogszabályba ütközik, vagy annak megkerülésével kötöttek.)

Ha ugyanez a fogyasztó ugyanettől az irodától még csak ajánlatot kap ugyanilyen tartalommal, akkor, mivel még nem kötötte meg a szerződést, a Ptk. alapján nem léphet fel az utazási irodával szemben, az NFH viszont – tekintettel arra, hogy a fogyasztó egy ajánlat címzettje – a fogyasztóvédelmi törvény alapján igen (a fogyasztó nevében, érdekében).

A fogyasztó a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alapján *általános*, a Ptk. 209/A és 209/B §-aiban, a 2008. évi XLVII. törvényben és a 18/1999. (II. 5.) Korm. rendeletben meghatározott szolgáltatói magatartásokkal szemben pedig *konkrét* védelemben részesül.

## Miért kap a fogyasztó teljes körű védelmet általában és meghatározott szolgáltatói magatartásokkal szemben?

Akár ha a bírósági ítéleteket vagy az Európai Unió különböző szervezeteinek állásfoglalásait vesszük alapul, a tudományos kutatók és a fogyasztóvédelmi szakemberek véleményeiből két fő megállapítás adódik. Egyrészt mindnyájan fogyasztók vagyunk és a fogyasztásunk az, ami óvja és fejlődési pályán tartja a nemzetgazdaságokat. Másrészt viszont a felek (a szolgáltató és a fogyasztó) nincsenek egyenlő pozícióban. Jellemzően a szolgáltató rendelkezik a megfelelő ismerettel, szaktudással, infrastruktúrával, információs hálózattal, érdekérvényesítési lehetőséggel és eszközzel - a fogyasztóra általában kevésbé igaz. Így viszont a fogyasztó gyengébb „kiszolgáltatottabb” helyzetben van, mint a szolgáltató. Ez indokolja, hogy a fogyasztó a szolgáltató mellett szükségszerűen felsorakoztatott tulajdonságok, készségek és képességek ellensúlyozására széles körű jogi védelmet kapjon.

6 A közüzemi szerződésben ugyanis a szerződő fél nem fogyasztó, hanem felhasználó.



# A SZOLGÁLTATÓK ÉS A FOGYASZTÓK KÖZÖTTI SZERZŐDÉSES KAPCSOLAT

## ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK

Szerződést jellemzően azért kötnek a felek, mert valamilyen joghatást akarnak elérni. Ennek lényege, hogy a felek a szerződésben vállalt dolgok teljesítését, az ott meghatározott magatartás tanúsítását követelhetik egymástól. Ha pedig a teljesítés nem megfelelően, vagy nem a szerződésben (és a jogszabályokban) előírtak szerint történik, akkor azt a jog segítségével ki lehet kényszeríteni, kártérítést lehet követelni a szerződést megszegő féltől.

A turizmus szereplői ugyanezért kötnek szerződést. Az utas elutazni, a vendég megszállni szeretne a szerződés alapján, az utazási iroda és a szállásadó pedig a szerződésben meghatározott ellenértéket akarja megkapni. Ezekről, pontosabban ezek teljesítéséről állapotodnak meg, vállalnak kölcsönös kötelezettséget az egymással megkötött szerződésben, és ennek a megállapodásnak a teljesítését követelik egymástól. Ha a teljesítés nem a szerződésnek megfelelően történik (nem „szerződésszerű”), akkor a jogosult (a károsult) a jog által biztosított eszközöket veheti igénybe a teljesítés kikényszerítésére és/vagy kárainak megtérítésére.

A polgári jogban – amely a vagyoni, tehát a pénzben kifejezhető viszonyokat szabályozza – az alapvető és meghatározó jogszabály az 1959. évi IV. törvény, azaz a Polgári Törvénykönyv.

A Ptk. szerint a polgári jogviszonyokban részt vevő feleket a törvénykönyvben meghatározott jogok és kötelezettségek illetik meg, illetve terhelik, és valamennyi félre érvényesek az úgynevezett polgári jogi alapelvek keretében megfogalmazott magatartási szabályok.

## POLGÁRI JOGI ALAPELVEK

A polgári jogi alapelvek általános magatartási szabályokat fogalmaznak meg. Ezek a felek egymással szembeni viselkedésének iránymutatói, és valamennyi szerződő félre, tehát a szolgáltatóra és a fogyasztóra is egyformán kötelezők.

A turizmusban mind a szolgáltatók, mind a fogyasztók szempontjából legfontosabb és leggyakrabban megkívánt magatartási szabályokat a Ptk. 4. és 6. §-ai tartalmazzák.

4. § (1) A polgári jogok gyakorlása és a kötelezettségek teljesítése során a felek a jóhiszeműség és a tisztesség követelményeinek megfelelően, kölcsönösen együttműködve kötelesek eljárni.

(...)

(4) Ha ez a törvény szigorúbb követelményt nem támaszt, a polgári jogi viszonyokban úgy kell eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Saját felróható magatartására előnyök szerzése végett senki sem hivatkozhat.

Aki maga sem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható, a másik fél felróható magatartására hivatkozhat.”

Bár a törvény kiemeli a *jóhiszeműséget, tisztességet és együttműködést*, ezek fogalmát nem magyarázza meg.

## A jóhiszeműség

A jóhiszeműség értelmezésében a bírói gyakorlat ad segítséget: e szerint jóhiszemű az a személy, aki valóságnak fogadja el, amit a másik fél előad, bemutat, és nem tudja, de nem is kell tudnia, hogy az nem valós. A mindennapi gyakorlatban a fogyasztó jóhiszeműségében való csalatkozása kellő jogalapot ad a nem vagyoni kártérítés követelésére.

### Jogesetek

Az utas egy háromcsillagos kubai apartmanszállodát választott ki és foglalt le az utazásszervező prospektusából. Megérkezésekor tapasztalta, hogy macskák kószálnak a konyhában, és mindent piszok borít. Reklamációját a szolgáltató azzal utasította el, hogy tudhatta volna: Kubában egy háromcsillagos apartman közel sem olyan, mint mondjuk Európában. A bíróság ítéletében megállapította: az utas joggal hihette, hogy szállása az itthon elvárt minőségű lesz, egyáltalán nem volt kötelező ismernie az eltérő kubai előírásokat.<sup>7</sup>

A légi felvételtől bemutatott mauritiusi szálloda strandja fehér homokosnak tűnt, a valóságban azonban köves volt, a fotón nem látszó szakaszok pedig fekete sziklásak. Az utazásszervező azzal védekezett, hogy tájékoztatójában nem ígért fehér homokos strandot, az utas tudhatta volna, hogy Mauritius vulkáni eredetű sziget, ezért a part jellemzően fekete, sziklás-köves. A bíróság álláspontja szerint az utasnak nem kellett tisztában lennie azzal, hogy Mauritius vulkáni sziget, és joggal gondolhatta, hogy az egész strand olyan, mint amilyenek az a légi fotón látszott.<sup>8</sup>

A feketén működő utazási irodával szerződött utas esetében nem lehetett hivatkozási alap a jóhiszeműség, hiszen a nyilvántartási szám hiánya jelezte, hogy az iroda nem jogszerűen működik. Ezt az utasnak tudnia kellett volna.<sup>9</sup>

A turizmusban a jóhiszeműség tekintetében egységes a jogalkalmazói gyakorlat: amit a szolgáltató (utazási vállalkozó, szállásadó) szolgáltatása tulajdonságairól bemutat, előad a fogyasztónak, azt a fogyasztó jogosan fogadja el valóságnak, nem várható el tőle, hogy annak valódiságát akár részben vagy egészben kétségbe vonja. A bírói gyakorlat azt is mutatja, hogy nem vitatható a fogyasztó jóhiszeműsége azzal kapcsolatban, amit a szolgáltató a szolgáltatása tulajdonságairól előad, bemutat, és ez nem is igényel különösebb bizonyítást, ellenben a szolgáltató köteles bizonyítani, hogy a fogyasztóval megkötött szerződésben tisztességes járt el, s hogy magatartása nem volt tisztességtelen.

## A tisztesség

Bár a Ptk. nem határozza meg a tisztesség fogalmát sem, de több helyen szól a tisztességtelen szerződési feltételekről (Ptk. 209. §, 209/B §), illetve néhány jogszabály (2008. évi XLVII. törvény, 1997. évi CLV. törvény, 18/1999. (II. 5.) Korm. rendelet, 4/2009. (I. 30.) NFGM-SzMM rendelet) egyértelműen meghatározza, hogy melyek a fogyasztóval szembeni tisztességtelen szerződési feltételek, kereskedői magatartások. A bírói gyakorlat szerint minden olyan szolgáltatói magatartás tisztességes, amelyik nem ütközik a fenti jogszabályhelyekbe, illetve jogszabályokba.

7 10.P.50953/2001. PKKB

8 21.P.50.270/2007. PKKB

9 12.P.20.945/2002. Békéscsabai Városi Bíróság



### Példák

Nem a tisztesség követelményének megfelelően jár el a szálloda, amikor ajánlatában kijelenti, hogy a megőrzésre átvett dolgokért csak meghatározott összeg erejéig vállal felelősséget.

Nem tanúsít tisztességes magatartást a ruhatárat üzemeltető vendéglátóhely, amikor kiírja: a ruhatárban elhelyezett tárgyakért nem vállal felelősséget.

Tisztességtelenül viselkedik az utazási iroda, amikor csoportkísérője a szorult helyzetbe került vendégnek nyújtott segítségért – tolmácsolásért – külön díjat számol fel.

### Együttműködési kötelezettség

A Ptk. általánosan megfogalmazott együttműködési kötelezettsége többnyire azt jelenti, hogy a felek kölcsönösen kötelesek tájékoztatni egymást a szerződéssel kapcsolatos valamennyi lényeges kérdésről.

A turizmusban ez a tájékoztatási kötelezettség valójában a szolgáltatót terheli; a fogyasztóra nézve csak egy lehetőség, amivel élhet, ha akar. Hiszen a fogyasztó kiemelten védett helyzetét meghatározó, fentebb már említett és alább is részletezett jogszabályokból egyértelműen következik – és ezt a bírói gyakorlat következetesen érvényesíti is –, hogy a szolgáltatónak kellő mélységű, alapos tájékoztatást kell adnia szolgáltatásáról. Ha e kötelezettségének nem tesz eleget, akkor jogszabálysértést követ el, ami kártérítést, díjcsökkentést alapozhat meg, illetve feljogosítja a fogyasztóvédelmi hatóságot, hogy pénzbírságot szabjon ki. Ha a fogyasztó nem tájékoztatja a szolgáltatót a szerződéssel kapcsolatos számára lényeges kérdésekről, nem követ el jogsértést, csak eszik az esetleges igényérvényesítéstől.

### Elvárhatóság

A szolgáltatót terhelő szigorú és részletes tájékoztatási kötelezettség – amit egyébként a 281/2008. (XI. 28.) Korm. rendelet az utazásszervezők esetében részletesen felsorol – további indokolása átvezet a 4. § (4) bekezdésének első mondatára, annak is a kulcsszavára, jelesül az elvárhatóságra.

Az elvárhatóság társadalmi elvárást jelent: azt, hogy általában milyen magatartást vár el a társadalom az adott helyzetben. Ezt az általánosan megfogalmazott elvárást azonban a bírói gyakorlat tipizálta; például azt, hogy *a szervezeti forma, a specializáltság nagyobb követelmények elvárását teszi indokolttá*. Azaz, a bíróságok megkövetelik a szakvállalatoktól és a szakemberektől – többek közt a turisztikai szolgáltatóktól – saját területük alapos ismeretét, ideértve a szakterületükhöz kapcsolódó jogszabályokat is.

A turizmusban a bíróságok ítélezési és a fogyasztóvédelmi hatóság vizsgálati gyakorlata visszatükrözi ezt a társadalmi elvárást. A turisztikai szolgáltatóktól elvárható, hogy saját üzleti területükön alapos ismeretekkel és tudással rendelkezzenek, kellő mélységű információval lássák el a fogyasztót, beleszámítva az adott terület specialitásait, a megszokottól eltérő tulajdonságokat, és képesek legyenek felhívni a fogyasztó figyelmét az esetleges veszélyforrásokra, a rendhagyó helyzetekre.

Amennyiben a szolgáltató az adott helyzetben nem tesz eleget ennek az elvárásnak, akkor jogszabálysértést követ el, s ez szankciókkal járhat.

## A SZOLGÁLTATÓK ÉS A FOGYASZTÓK KÖZÖTTI SZERZŐDÉSES KAPCSOLAT

Szintén ide tartozik a tájékoztatás: a turizmus szolgáltatói oldalán a tájékoztatási kötelezettség és az elvárhatóság szinte elválaszthatatlan egymástól. A társadalom ugyanis azt várja el a szállásadótól, az utazási vállalkozótól, hogy alaposan és tényszerűen tájékoztassa a fogyasztót a szállás- és az utazási körülmények valamennyi tulajdonságról. Ez a kötelezettség a 281/2008. (XI. 28.) Korm. rendelet 4. § (1) bekezdésében és a 13. § (1) bekezdésében egyértelmű jogi kötelezettségként is megfogalmazódik.

### Jogesetek, Példák

Az egyhetes tunéziai tengerparti nyaralás során a második napon medúzák árasztották el a fürdőhelyet, s összecsapkédtek a vendégeket. Kellemetlen viszketegség alakult ki náluk, és két napig nem tudtak fürödni. A bíróság kimondta: az utazási irodának mint utazási szakvállalatnak tudnia kellett volna, hogy a perbeli időszakban medúzák jelenhetnek meg az adott tengerparti szakaszon, de erről a veszélyről nem tájékoztatta az utasokat. Ezért díjcsökkentésre és nem vagyoni kártérítésre kötelezte az utazási irodát.<sup>10</sup>

Az utazási iroda tájékoztatójában az állt, hogy a szálloda mindegyik szobája tengerre néz, az utas ennek ismeretében kötötte meg a szerződést. A szálloda időközben azonban egy újabb szárnyat épített fel, ahol a szobák már nem a tengerre néztek, és az utast ebben az épületben helyezte el. Bár a szállásadó nem értesítette a változásról az utazási irodát, a bíróság szerint az utazási iroda nem védekezhet azzal, hogy nem tudott a változásról: egy szakvállalattól elvárható, hogy pontos és naprakész információi legyenek arról a területről, ahová utasait küldi. Díjcsökkentésre és nem vagyoni kártérítés megfizetésére kötelezte az utazási irodát.<sup>11</sup>

A fiatal pár egy közel-keleti, muszlim országba utazott. Az egyik helyi bazárban nyáriás öltözetben, egymást átkarolva sétáltak, amikor egy helybeli késsel támadt rájuk az iszlám előírásainak megsértése miatt, könnyebb, nem maradandó sérülést okozva. A bíróság megalapozottnak tartotta az utasok keresetét, mivel az utazási iroda nem adott tájékoztatást az iszlám viselkedési, öltözködési szabályairól, és arról, hogy ezek megsértése milyen veszéllyel járhat.<sup>12</sup>

A műemlék épületben működő szálloda nem tájékoztatta a vendéget arról, hogy a folyosói ajtók szemöldökfái két méternél alacsonyabbak. A vendég alaposan beütötte a fejét, könnyebb sérüléseket szenvedett. A szálloda megtérítette a kárt.

Az utasok négycsillagos mexikói szálláshelyet választottak ki az utazási iroda prospektusából. Megérkezésükkor azt tapasztalták, hogy a szálloda nem nyújtja sem azt a felszereltséget, sem azokat a szolgáltatásokat, amelyeket a magyarországi szabályok szerint egy négycsillagos szállodának kínálnia kell. A bíróság díjcsökkentésre kötelezte az utazási vállalkozót, mivel nem tájékoztatta az utasokat arról, hogy a mexikói szabályozás eltér a hazaitól.<sup>13</sup>

Az utazási iroda tájékoztatójában arra hívta fel a figyelmet, hogy csak jó egészségi állapotban lévők vállalkozzanak az útra, mert az megterhelő a szervezetre, különösen a nagy magasság okozta oxigénhiány miatt. Az utas nem tett említést az asztmájáról. Félúton megszakította szabadságát, és hazatérve a részvételi díj visszafizetését követelte. A bíróság elutasította a keresetét. Indokolásában egyebek között kifejtette: az utas saját magának okozott kellemetlenséget azzal, hogy a figyelmeztetés ellenére részt vett az utazáson, s állapotáról nem tájékoztatta az irodát.<sup>14</sup>

10 Handelsgericht Wien 2008.

11 4.P.51 698/2007. PKKB

12 OLG Frankfurt am Main 2007.

13 17.P.52154/2001. PKKB

14 OLG München 2007.

# BIZONYÍTÁS

A fogyasztók és a turisztikai szolgáltatók közti jogviták túlnyomó többsége a tájékoztatás, pontosabban a turisztikai szolgáltatók tájékoztatási kötelezettségének elmaradása vagy nem az elvártnak megfelelő mélységű tájékoztatása miatt indul. De hogy zajlik ennek bizonyítása?

A polgári eljárásjog (az 1952. évi III. törvény) 164. § (1) bekezdése kimondja, hogy annak kell bizonyítania, akinek érdekében áll, hogy állítását a bíróság valósnak fogadja el:

A per eldöntéséhez szükséges tényeket általában annak a félnek kell bizonyítania, akinek érdekében áll, hogy azokat a bíróság valósnak fogadja el.

Ez a kitétel a turizmusban, azon belül a tájékoztatási kötelezettséget illetően azt jelenti, hogy akit a tájékoztatási kötelezettség terhel, annak kell bizonyítania, hogy e kötelezettségét teljesítette. Azaz, mindig a szolgáltató köteles bizonyítani, hogy a szolgáltatás tulajdonságaival kapcsolatban teljes tájékoztatást adott a fogyasztónak – és sohasem a fogyasztónak kell igazolnia, hogy nem kapott meg minden információt. Viszont fordítva is igaz ez: a fogyasztónak kell bizonyítania, hogy a szolgáltatást érintő, személyével kapcsolatos információkat közölte a szolgáltatóval.

Más a helyzet azonban a *közismert tényeket* illetően. A Polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény (Pp.) 163. § (3) bekezdése értelmében ugyanis a számára köztudomásúnak ismert tényeket a bíróság valósnak fogadhatja el, ezeket nem kell bizonyítani:

A bíróság az általa köztudomásúnak ismert tényeket valósnak fogadhatja el. Ugyanez áll azokra a tényekre is, amelyekről a bíróságnak hivatalos tudomása van.

Ebből viszont logikus módon az következik, hogy mivel a közismert tényeket nem kell bizonyítani, ezekről nem is köteles tájékoztatást adni a szolgáltató, illetve ha nem ad, akkor az nem jogsértés.

## Jogesetek

Az utas kifejezetten búvárkodás és strandolás miatt választotta a kenyai tengerpartot. Csakhogy az apálykor mozdulatlan, sekély víz miatt bérelt csónakon kellett bevitetnie magát a mélybe. A bíróság elutasította a keresetét, az apály és a dagály váltakozása ugyanis olyan közismert természeti jelenség, amelyről az utazási irodáknak nem kell külön felvilágosítást adniuk. Ezért nem is terheli mulasztás az utazási irodát.<sup>15</sup>

Több bírósági ítélet is kimondta már: közismert tény, hogy az utazás célja a pihenés, a kikapcsolódás, a felhőtlen pihenés stb. Ezért ha ezek nem teljesülnek, a fogyasztó – nem vagyoni kárának érvényesítésekor – nem köteles bizonyítani azt, hogy az utazás célja nem valósult meg.<sup>16</sup>

15 13.P.I.22751/2002. BKKB, 47. Pf. 21270/2004. FB, OLG München 2004.

16 4.P.50639/2002. PKKB, 47.Pf.25365/2002. FB, 47.Pf. 27322/2002. FB

# ELŐNYÖK SZERZÉSE

Az előny a szolgáltató oldalán jelentkező olyan pénzbevétel vagy/és kiadás megtakarítás, ami a másik, a fogyasztó oldalán kárként jelentkezik. Előnyökön érthetünk tényleges, pénzbeli bevételt, kiadás megtakarítást, illetve a felróható magatartást tanúsító számára így keletkező előnyös helyzetet.

A Ptk. 4. § (4) bekezdés második mondatának értelmében saját felróható magatartására (így különösen mulasztására, késedelmére, szerződésszegésére, bűncselekményére) előnyök szerzése végett senki sem hivatkozhat. Az pedig, ha a turisztikai szolgáltató nem teljesíti fentebb vázolt tájékoztatási kötelezettségét, felróható magatartás.

## Jogesetek, Példák

A szállodában a folyosó felmosásakor nem tették ki a csúszásveszélyre figyelmeztető táblát. A vendég elvágódott és összetörte magát. A hotelnek felróható a tájékoztatási kötelezettség elmaradása, ezért ebből előnyt nem szerezhet – azaz nem tagadhatja meg a kártérítést.<sup>17</sup>

Az utazási iroda elmulasztotta írásba foglalni az utazási szerződést. Az utas utazással kapcsolatos reklamációját azzal utasította el, hogy nincs közöttük utazási szerződés, így nem köteles sem a díjat csökkenteni, sem kártérítést fizetni. A bíróság kimondta: az utazási szerződés írásba foglalása az utazási vállalkozó kötelezettsége, ennek elmaradása neki róható fel. Emiatt ebből nem szerezhet előnyöket, vagyis nem tagadhatja meg a megalapozott kárigény teljesítését.

A szálláshelyen egy kanca oldalba rúgta a csikóját ingerlő vendéget. A szállásadó nem tudta bizonyítani, hogy megfelelően tájékoztatta és figyelmeztette a vendéget, ezért a tájékoztatás hiánya felróható neki. Következésképpen nem mentesülhet a kártérítés alól, aminek elmaradása előnyt jelentett volna a szállásadónak.

Az utazási iroda az utazási szerződés megkötése előtt nem hívta fel az utas figyelmét, hogy a chargepénz indulási ideje a szerződésben rögzítetthez képest változhat. A későbbi indulás miatt az utas díjcsökkentést követelt. A bíróság kimondta, hogy a tájékoztatás, az esetleges későbbi indulásra való figyelmeztetés elmaradása az utazási irodának felróható, így az utas díjcsökkentési követelése megalapozott. Ennek megtagadása ellentétes a Ptk. 4. §-a (4) bekezdésének második mondatában foglaltakkal.<sup>18</sup>

Kóbor macska karmolt meg egy vendéget a szálloda kertjében. A szálloda egyrészt nem tájékoztatta a vendégeket a kóbor macskákról, másrészt nem tett meg mindent azért, hogy a területén kívül maradjanak. Mindkét magatartás felróható volt a szállodának, s emiatt nem hivatkozhatott a kártérítés megtagadására – ami előnyt jelentett volna neki.

Szintén fontos, a (4) bekezdés harmadik mondata alapján, hogy a kárigényt a károkozóval, a szerződésszegővel szemben *önhiba* esetén is érvényesíteni lehet. Azaz, aki maga sem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható lenne, a másik fél felróható magatartására hivatkozhat. Bár az önhiba jogszabályba foglalt definícióját nem találjuk meg; a bírói gyakorlat alapján önhiba az, amikor a károsultnak számítnia kellett vagy számíthatott arra, hogy magatartásából kára keletkezik.

17 47.Pf.21002/20034. FB

18 4.P.50639/2002. PKKB, 17.P.51387/2003. PKKB

### Példák

A lovasudvar nem figyelmeztette a vendéget, hogy a hátszló különösen szilaj, nagyon nehéz megülni, a vendég pedig nem szólta, hogy addig csak pónin lovagolt. A ló már az elején ledobta. A vendég nem mondta meg, hogy nincs elegendő tapasztalata – azaz nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható –, a fogadós pedig nem adott kellő tájékoztatást a lóról – azaz magatartása felróható volt. Ebben az esetben a vendég, mivel nem adott számot lovagló tudásáról, helyesebben nem tudásáról, nem úgy járt el, ahogy az általában elvárható, így a kár első pillantásra önhiba: számíthatott volna rá, hogy ledobja a ló. A fogadó pedig nem tett eleget elvárható tájékoztatási kötelezettségének, magatartása ezért felróható. A következmény: a vendég önhibájából szenvedett kárt, de alappal hivatkozhat a fogadó felróható magatartására, és majd a bíróság eldönti, hogy melyik fél magatartása milyen mértékben járult hozzá a kár bekövetkezéséhez.

A vendég egy antik ékszerórát vásárolt. Este érkezett vissza a szállodába, az órát nem rakta be a központi széfbe, felvitte magával a szobába, s az ágya melletti éjjeliszekrényre tette. Az éjszakai portárs elaludt, és véletlenül megnyomta a tűzriasztó gombját. A vendég mély álmából felriadva leverte az órát, s az összetört. A kár lehetne önhiba is, hiszen a vendég számíthatott arra, hogy a szobában nincs olyan biztonságban az értéktárgya, mint a széfben. Nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható – nem adta át megőrzésre az órát. A szálloda magatartása azonban felróható, mivel indokolatlanul hozta működésbe a tűzriasztót, ezért a vendég a kártérítés követelésénél joggal hivatkozhat a szálloda felróható magatartására.

# BIZTATÁSI KÁR

A Ptk. 6. §-ának rendelkezését a jogi köznyelv *biztatási kár*nak nevezi. Ennek értelmében a bíróság a kár teljes vagy részbeni megtérítésére kötelezheti azt, aki a másik, jóhiszemű felet alapos okkal szándékos magatartásával olyan cselekedetre készíti, amelyből kára származik. Ez a fajta magatartás szinte mindennapos az idegenforgalomban, különösen az utazási irodák, a szállodák, szálláshelyek gyakorlatában, és kiváltképpen a fogyasztó oldaláról valósulhat meg.

6. § A bíróság a kárnak egészben vagy részben való megtérítésére kötelezheti azt, akinek szándékos magatartása más jóhiszemű személyt alapos okkal olyan magatartásra indít, amelyből őt önhibáján kívül károsodás éri.

Biztatási kárnak minősülhet, amikor a leendő utas egyedi megrendelése alapján az iroda időt, pénzt, energiát fordít az ajánlatkérés kidolgozására, és az utas váratlanul visszalép; vagy amikor a leendő vendég megrendeli a szállást, majd nem mondja le, de nem is érkezik meg, s emiatt a szálloda nem tudja újra értékesíteni a lefoglalt szobát.

A biztatási kár érvényesítésénél a legfontosabb tényező, amelyet a bíróság minden esetben egyedi- leg vizsgál: mi az, ami még belefér a vállalkozás jellegéből adódó, a vállalkozással együtt járó normális kockázatba, és mi az, ami már nem. Ha a bíróság – hangsúlyozzuk: ennek megállapítására csakis a bíróság jogosult – úgy ítéli meg, hogy a fogyasztó adott magatartása még belefér az adott vállalkozás természetével járó normális kockázatba, akkor a szolgáltatónál keletkezett kár megtérítése kizárt.

Két fő momentumra kell még felhívni a figyelmet:

- a biztatási kár érvényesítésének feltétele, hogy a felek között ne legyen szerződés - ha ugyanis már van, akkor ilyen esetben egyszerűen szerződésszegésről beszélünk;
- finom határvonal választja el a biztatási kárt a saját döntésért viselt felelősségtől.

A polgári jog szabályai azon alapulnak, hogy mindenki maga vállalja magatartása következményeit, még akkor is, ha mások befolyására cselekszik. A másokba vetett bizalom, a jóhiszeműség érték, a gazdasági élet biztonsága megköveteli védelmét. Ezt a védelmet nyújtja a Ptk.6. §-a, azzal az érdemi megjegyzéssel, hogy *a saját cselekedetért, döntésért való felelősség nem hárítható át.*

# A POLGÁRI JOGI SZERZŐDÉS

A szerződés a vagyoni viszonyok jellegzetes formája, két vagy több személy joghatás kiváltására irányuló kölcsönös és egybehangzó akaratnyilatkozata. A turizmusban a szolgáltatók egymással és a fogyasztóval szerződéseket kötnek; ezekben testesül meg az idegenforgalom üzleti, szolgáltatói lényege.

Magyarországon *szerződési szabadság* van, ami három dolgot jelent:

- A felek akkor kötnek szerződést, amikor akarnak, nem kötelezhetők rá. Előfordulnak esetek, amikor szerződéskötési kötelezettség áll fenn (például felelősségbiztosítás), de az idegenforgalomban nincs ilyen.
- A felek szabadon határozhatják meg a szerződés tartalmát. A jogszabály szabta keretek között a szerződés tartalmába azt vesznek be, amit jónak látnak. Fontos kikötés azonban, hogy a szerződés nem lehet ellentétes a jogszabállyal, nem születhet meg annak megkerülésével, ebben az esetben ugyanis a szerződés érvénytelen, olyan, mintha nem is kötötték volna meg.
- Ha a jogszabály nem tiltja, a felek kölcsönös akaratlan eltérhetnek a szerződésekre vonatkozó rendelkezésektől.

Akkor jön létre a szerződés, ha a felek a lényeges vagy bármelyik fél által lényegesnek ítélt kérdésben megállapodnak. Ugyanakkor nem kell megegyezniük azokban a kérdésekben, amelyeket jogszabály rendez.

A Ptk. itt is rendelkezik az alapelveknél már megismert együttműködési, tájékoztatási kötelezettségről. A 205. § (3) bekezdése előírja, hogy a felek a szerződés megkötésénél vegyék figyelembe egymás jogos érdekeit, és már előtte tájékoztassák egymást a leendő szerződés minden jelentős körülményéről.

„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.”

## AJÁNLAT (PTK. 211. ÉS 212. §)

A szerződés megkötését általában megelőzi az ajánlat, ami felhívást jelent szerződéskötésre.

Az ajánlattevő kötve van ajánlatához. Ez azt jelenti, hogy az ajánlatban szereplő adatokat nem változtathatja meg, csak akkor, ha a változtatás jogát már az ajánlattétel pillanatában kikötötte. Az ajánlattevő meghatározhatja kötöttségének időtartamát is, vagyis azt, hogy meddig tartja ajánlatát.

Az ajánlat csak akkor minősül jogi értelemben vett ajánlatnak,

- ha tartalmazza mindazokat az adatokat, amelyeket a szerződésnek is tartalmaznia kell,
- továbbá alkalmas arra, hogy az ajánlat címzettje dönthessen az elfogadásról, ami egyben szerződéskötést is jelent.

### Ajánlkozás

Meg kell különböztetni az ajánlatot az ajánlkozástól, ami voltaképp figyelemfelhívás. Ebben az esetben az ajánlkozó csak a figyelmet hívja fel szolgáltatására, nem tartalmaz ajánlattételnek minősülő, a fogyasztó szerződéskötési döntéséhez szükséges adatokat. Például: *Legyen vendégünk az erdők övezte, romantikus 19. századi ... kastélyszállóban!; Kikapcsolódás, sportolás, lovaglás a ... fogadóban!; Pihenés, élmény, utazás a ... utazási irodával!*

Ha azonban a fenti ajánlkozások konkrét, a fogyasztó döntéséhez (a szerződés megkötéséhez) szükséges adatokat is tartalmaznának (megnevezett szolgáltatások, árak, annak felsorolása, hogy mit tartalmaz az ár, időpontok stb.), akkor már ajánlatnak számítanak, így az ajánlattevő kötve lenne az ajánlatában foglaltakhoz.

## AZ AJÁNLAT AZ UTAZÁSI SZERZŐDÉSNÉL

Az utazás területén jellemzően maga az utazásszervezői prospektus az ajánlat. Az utazásszervező által értékesített utazási csomagra vonatkozó ajánlatnak, vagyis az utas rendelkezésére bocsátott programfüzetnek tartalmaznia kell mindazokat az adatokat, amelyeket a 281/2008. (XI. 28.) Korm. rendelet 13. §-ának (1) bekezdése felsorol.

**13. §** (1) Az utazásszervező által értékesített utazási csomagra, a részvételi díjra és az utazási szerződés feltételeire vonatkozóan az utas rendelkezésére bocsátott tájékoztatónak (a továbbiakban: programfüzet) egyértelműen és pontosan tartalmaznia kell

- a) az utazásszervező nevét, székhelyét, telefonszámát,
- b) az úticélt, az útvonalat (úttervet) és a jelentősebb tartózkodási helyeket,
- c) a szálláshely helyét, típusát a főbb jellemzőinek meghatározásával, a szálláshely szerinti ország szabályainak megfelelő komfortfokozatát; ha a szálláshely szerinti ország komfortfokozatra vonatkozó szabályai eltérnek a hazaitól, az erre vonatkozó figyelemfelhívást, valamint - ha beazonosítható - a komfortfokozat hazai besorolás szerinti megfelelőjét,
- d) a részvételi díj forintban meghatározott összegét és azt, hogy ez mely részzolgáltatásokra nyújt fedezetet,



## AJÁNLAT (PTK. 211. ÉS 212. §)

- e) a részvételi díjban nem bennefoglalt, külön felszámításra kerülő adó, illeték és egyéb kötelező terhek (így különösen az üdülőhelyi díj, horgonyzási díj, repülőtéri illeték) forintban meghatározott összegét, és az ezek változásának lehetőségére vonatkozó figyelemfelhívást,
- f) a befizetendő előleget és az utazási szerződés alapján fizetendő teljes díj fennmaradó része megfizetésének rendjét,
- g) a szállítóeszköz(öke) t, annak jellemzőit és kategóriáját,
- h) az étkezésekre vonatkozó tájékoztatást (étkezési rendet),
- i) azt a legalacsonyabb létszámot, amely az utazás elindításának feltétele, továbbá azt a határidőt, ameddig az utazásszervező az utazásnak a legalacsonyabb létszám el nemérése okán történő elmaradásáról az utast értesíteni köteles,
- j) az utazással érintett országok útiokmány- és vízumelőírásait, ideértve a beutazásra előírt egyéb különleges előírásokat, továbbá
- k) az utazással összefüggő egészségügyi előírásokat.

Ha az utazásszervező nem bocsátja az utas rendelkezésére a programfüzetet, vagy a programfüzet tartalma a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény rendelkezéseibe ütközik, az NFH jogosult eljárni vele szemben.

Tekintettel a Ptk.-ban előírt ajánlati kötöttségre, célszerű, ha az utazási vállalkozó az ajánlatában (programfüzetében) jól láthatóan feltünteti, hogy a változás jogát fenntartja. Ha elmulasztja ezt a figyelmeztetést, akkor csak a 281/2008. (XI. 28.) Korm. rendelet 13. §-ának (2) bekezdésében előírtak szerint módosíthatja ajánlatát: magában az utazási szerződésben az utassal történt kifejezett megállapodás alapján. Ez a gyakorlatban azt jelenti, hogy az utazási vállalkozónak, mielőtt megkötí a szerződést az utassal, bizonyítható módon igazolnia kell, hogy az ajánlatában leírtak módosításáról tájékoztatta az utast, és az utas elfogadta a tájékoztatást. A bizonyítható mód pedig az, ha ezt a tájékoztatást írásba foglalják a felek, már csak azért is, mert a rendelet 3. §-ának (1) bekezdése előírja, hogy az utazási szerződést valamennyi kikötésével, tehát a változtatásról szóló tájékoztatóval és annak elfogadásával együtt írásban kell megkötöni.

Végül: ha a fogyasztó egyedi megrendelése alapján szervezi meg az utat az utazási vállalkozó, akkor az ajánlattevő a fogyasztó.

**AJÁNLAT SZÁLLÁSHELYNÉL**

Külön jogszabály – az utazási szerződéssel ellentétben – nem határozza meg a szálláshelyek ajánlatainak tartalmát, rájuk a Ptk.-ban megfogalmazott általános rendelkezések vonatkoznak.

A szálláshely is kötve van az ajánlatához az általa meghatározott időpontig. Ezen időtartamon belül csak akkor változtathatja meg ajánlatát, ha ennek jogát az ajánlat közzétételekor, a közzététel módjával megegyező módon (szóban, írásban) kifejezetten fenntartotta.

**SZLOGENEK, MINŐSÉGI JELZŐK AZ AJÁNLATBAN**

Fölösleges jogvitákat és pereskedéseket előzhet meg a szolgáltató az ajánlatában szereplő szlogenek, reklámmondatok, minőségi jelzők figyelmes és pontos megfogalmazásával.

Ha az ajánlatban a szolgáltatás konkrét tulajdonságára utaló, azzal közvetlen kapcsolatba hozható kijelentés (leírás, fotó, film stb.) szerepel, akkor azokat is köteles a szolgáltató a Ptk. 277. §-a (1) bekezdésének b) pontja alapján teljesíteni. Ez ugyanis kimondja, hogy egyebek mellett akkor lesz szerződésszerű a teljesítés, ha a kötelezettnek (ebben az esetben a szolgáltatónak) a szolgáltatás konkrét tulajdonságaira vonatkozó – különösen a reklámban vagy az áru címkéjén megjelenő – nyilvános kijelentésének tartalma is megvalósul.

„rendelkeznie kell azzal a minőséggel, illetve nyújtania kell azt a teljesítményt, amely azonos fajtájú szolgáltatásoknál szokásos, és amelyet a jogosult elvárhat, figyelembe véve a szolgáltatás természetét, valamint a kötelezettnek, a gyártónak, az importálónak vagy ezek képviselőjének a szolgáltatás konkrét tulajdonságaira vonatkozó – különösen reklámban vagy az áru címkéjén megjelenő – nyilvános kijelentését...”

Tehát azok a szolgáltatás konkrét tulajdonságaira vonatkozó, a fogyasztó döntését befolyásoló kijelentések, amelyeket a szolgáltató a nyilvánosság előtt tesz (nyilvánosság az, amikor az adathoz, információhoz bárki hozzáférhet, például az utazási vállalkozó kirakja a prospektusát stb.), számon kérhetők a szolgáltatótól, és ha nem teljesülnek, akkor a szolgáltató hibásan teljesít, aminek adott esetben díjsökkentés, kártérítés lehet a jogkövetkezménye.

**Jogesetek, Példák**

Az „utazzon velünk, itt mindig süt a nap” szlogen szerepelt az utazási iroda ajánlatában. Az egyhetes út alatt három napig felhős volt az ég. A bíróság kimondta: az ajánlatban előforduló szlogen a vállalkozónak a szolgáltatás konkrét tulajdonságára vonatkozó nyilvános kijelentése, ami alkalmas volt arra, hogy a fogyasztót döntésében befolyásolja. Mivel a vállalkozó ígéretével szemben nem volt mindig napsütés, a hibás teljesítés megállapítható.<sup>19</sup>

Az utazási vállalkozó ajánlatában a brazil körút részletes leírása mellett egy fotó ragyogó napsütésben, gyönyörű panorámával mutatta be Rio de Janeiro egyik látványosságát, a Krisztus-szobrot. Sűrű köd fogadta az utasokat, így sem a szobrot, sem a panorámát nem látták. A bíróság szerint a fotó az ajánlat részeként joggal keltette az utasban azt a képzetet, hogy a valóságban is ugyanazt fogja látni, mint az ajánlati fotón. Az utazási vállalkozó nem teljesítette az ajánlatában vállalt kötelezettségét, így az utas keresete megalapozott volt.

Az utazási vállalkozó ajánlatában leírta, hogy a strand a szállodától mindössze öt perc sétára fekszik. Az idős utasok közel fél óra alatt tették meg az utat. A bíróság szerint az utazási vállalkozó ajánlata félrevezető volt, nem határozta meg, hogy milyen sebesség mellett értendő az öt perc.<sup>20</sup>

Az ilyen és ehhez hasonló helyzetek megelőzhetők, ha fotó helyett illusztráció, szubjektív (öt perc, bőséges, gazdag stb.) helyett pedig objektív (100 m, három fogás stb.) kifejezéseket használ a szolgáltató.

19 17.P.50039/2002. PKKB

20 17.P.51387/2003. PKKB

# A SZERZŐDÉS

A felek, ahogy erről már fentebb szó volt, valamilyen joghatás<sup>21</sup> elérése érdekében kötnek szerződést. Az elérni kívánt joghatás (például utazás, szállás) a szerződés tartalmában jelenik meg, amelyet a felek szabadon rögzíthetnek, kivéve, amikor jogszabály írja azt elő. Erre példa az utazási szerződésről szóló 281/2008. (XI. 28.) Korm. rendelet 4. §-a, amely meghatározza az utazási szerződés kötelező tartalmi elemeit.

A szerződést mindig a tartalma, s nem pedig elnevezése szerint kell elbírálni, illetve teljesíteni.

## A SZERZŐDÉS ÉRTELMEZÉSE

Mind a jogbiztonság, mind az érdekelt felek szempontjából rendkívül fontos a jogszabályok és a szerződések rendelkezéseinek helyes értelmezése. Ez nem történhet másként, csak a nyelv, jelen esetben a magyar nyelv szabályai szerint. A Ptk. több helyen is megemlíti az értelmezést: a 207. § (1) bekezdésében kimondja, hogy vita esetén úgy kell értelmezni a szerződéses nyilatkozatot (a szerződés előkészítésével, megkötésével, teljesítésével összefüggő kijelentéseket, írásokat), ahogy azt a másik fél a *szavak általánosan elfogadott jelentése alapján érti, az ügy körülményeinek figyelembevételével.*

207. § (1) A szerződési nyilatkozatot vita esetén úgy kell értelmezni, ahogyan azt a másik félnek a nyilatkozó feltehető akaratára és az eset körülményeire tekintettel a szavak általánosan elfogadott jelentése szerint értenie kellett.

Ugyanennek a paragrafusnak a (2) bekezdése a fogyasztói szerződéssel kapcsolatban deklarálja: ha vita esetén a körülmények vizsgálatával sem állapítható meg, hogy mit akart mondani a szerződő fél, akkor *a fogyasztó számára kedvezőbb értelmezést kötelező elfogadni.*

(2) Ha az általános szerződési feltétel, illetve a fogyasztói szerződés tartalma az (1) bekezdésben foglalt szabály alkalmazásával nem állapítható meg egyértelműen, a feltétel meghatározójával szerződő fél, illetve a fogyasztó számára kedvezőbb értelmezést kell elfogadni.

### Jogesetek

Az utazási ajánlatban az szerepelt, hogy elkülönített strand áll az utasok rendelkezésére, és a tengerpart mindössze két perc sétára van a szállodától. Csakugyan két percre volt a tengerpart, ám fürdésre alkalmatlannak bizonyult. Az elkülönített strand is létezett, de nagyjából tíz percbe telt, míg a hotel kisbusza menetrendszerűen, ingyen odavitte a vendégeket. Az utas ezt nem vette igénybe, mindig taxival utazott. A bíróságtól kárának megtérítését kérte. Az iroda azzal védekezett, hogy a tájékoztatója minden információt pontosan tartalmazott. Ám a bíróság szerint az ajánlat (amely a szerződés része volt) tartalmának megfogalmazása nem volt egyértelmű, nem lehetett kizárólagosan megállapítani, hogy a strand és a tengerpart nem egy és ugyanaz – a fogyasztó joggal gondolhatta, hogy a strand a kétpercnyi sétára lévő tengerparton van.<sup>22</sup>

21 A szerződéssel jogok és kötelezettségek keletkeznek, ezek teljesülését nevezi a jog joghatásnak. Ezek azonban a polgári jog eszközeivel – mint például a kártérítési kötelezettség, foglaló stb. – ki is kényszeríthetőek.

22 47.Pf. 631387/2003. FB

Az ajánlatban „tenger felőli” szoba szerepelt, ellenben az utasé nem a vízre, hanem a hegyekre nézett. Az ítélet kimondta: az utazási iroda nem adott egyértelmű, a magyar nyelv szabályainak megfelelő magyarázatot arra, hogyan lehet értelmezni a tenger felőli kifejezést, miért nem lehet úgy felfogni, hogy az tengerre nézőt is jelenthet. Úgy vélte a bíróság, a szerződés megfogalmazása nem világos, nem állapítható meg, hogy a tenger felőli csak azt jelentheti, hogy a szoba nem néz a tengerre, ezért az utas számára kedvezőbb értelmezésnek – a szoba a tengerre is néz – nincs akadálya.<sup>23</sup>

## A MAGYAR NYELV HASZNÁLATA (2001. ÉVI XCVI. TÖRVÉNY)

A Ptk. 207. § (2) bekezdése kimondja, hogy a szerződéseket többek között a szavak általánosan elfogadott jelentése szerint kell értelmezni. Ezt az általánosan megfogalmazott követelményt pontosítja a 2001. évi XCVI. törvény, amelynek 1. § (1) bekezdése kimondja, hogy többek között a jelmondatot (szlogent) is magyar nyelven kell megjeleníteni, a közzététel módjától függetlenül.

1. § (1) Magyar nyelven kiadott sajtótermékben, magyar nyelvű rádió-, illetve televízióműsorban, továbbá szabadtéri reklámhordozón közzétett, a gazdasági reklámtevékenységről szóló 1997. évi LVIII. törvényben (a továbbiakban: Grtv.) meghatározott gazdasági reklámban a reklám szövegét, ideértve a jelmondatot (szlogent) is - a vállalkozás neve, megjelölése, illetve az árjelző kivételével -, magyar nyelven meg kell jeleníteni, függetlenül a közzététel módjától.

E kötelezettség betartását a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi, és jogsértés esetén jogosult eljárni, bírságot kiszabni.

A törvény alkalmazásában a meghonosodott idegen nyelvű kifejezés nem minősül idegen nyelvűnek. Vitás esetben az Magyar Tudományos Akadémia (MTA) illetékes bizottsága (az MTA elnöke által kijelölt tanácsadó testület) jogosult eldönteni, hogy az adott szó vagy kifejezés meghonosodottnak számít-e vagy sem. A bírósági gyakorlat alapján például úgy tűnik, hogy a *panzió*, *félpanzió*, *hotel* szavak egyértelműen meghonosodottnak tekinthetők, az „*all inclusive*”, a „*charter*” és „*transfer*” kifejezések, illetve szavak Magyarországon viszont ismertek, de a magyar nyelvben meghonosodott jellegük még kétséges.

A törvény megfogalmazása alapján csak az az idegen nyelvű szó, kifejezés lesz nem idegen nyelvű, amely a magyar nyelvben honosodott meg, nem pedig az országban.

### Jogeset

Az utazásszervező magyar nyelvű tájékoztatójában a „*Fly and drive*” kifejezést használta. Az NFH pénzbírsággal büntette a szolgáltatót arra való hivatkozással, hogy ez a kifejezés még nem honosodott meg a magyar nyelvben.

**A SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE**

Jogi értelemben akkor jön létre a szerződés, amikor a felek a szerződéssel kapcsolatos lényeges és bármelyikük által lényegesnek minősített kérdésekben megállapodnak.

A szerződés *lényeges kérdéseit* általában a szerződés alapját képező ügylet határozza meg. Szálláshely esetében lényeges kérdés például a szálláshely típusa, besorolása, szolgáltatásai, az árak, időpontok stb. Utazás esetében a lényeges kérdéseket, amelyekben a feleknek meg kell állapodniuk, a 281/2008. (XI. 28.) Korm. rendelet 4. §-ának (1) bekezdése sorolja fel:

4. § (1) Az utazási szerződésnek a következőket kell tartalmaznia:

- a) az utazásszervező, továbbá - ha az utazási szerződést utazásközvetítő útján kötik - az utazásközvetítő nevét, székhelyét, telefonszámát,
- b) az utazásszervezőnek, továbbá - ha az utazási szerződést utazásközvetítő útján kötik - az utazásközvetítőnek az Utevr.24 szerinti nyilvántartásba vételi számát,
- c) az utas nevét és lakcímét, továbbá - elektronikus úton kötött utazási szerződés esetén - elektronikus levelezési címét,
- d) az utas által megrendelt szolgáltatást,
- e) a szolgáltatás igénybevételének idejét, helyét,
- f) a szolgáltatást nyújtó megjelölését,
- g) adott esetben a személyszállítás eszközét és a célállomást,
- h) a szolgáltatásnak a szervezési díjat is magában foglaló díját (a továbbiakban: a szolgáltatás díja), forintban meghatározva,
- i) a szolgáltatás díjában nem benne foglalt, külön felszámításra kerülő adó, illeték és egyéb kötelező terhek (így különösen az üdülöhelyi díj, horgonyzási díj, repülőtéri illeték) forintban meghatározott összegét,
- j) az utazási szerződés alapján fizetendő teljes díj forintban meghatározott összegét, továbbá annak megfizetése rendjét és módját, valamint a díj módosításának lehetőségére vonatkozó, a 6. §-ban foglaltaknak megfelelő tájékoztatást,
- k) annak a biztosítónak vagy pénzügyintézetnek a megnevezését, amellyel az utazásszervező az Utevr.-ben előírt vagyoni biztosítékra vonatkozóan szerződést kötött,
- l) az arra való figyelemfelhívást, hogy az utas az utazási szerződésben vállalt szolgáltatás teljesítésével kapcsolatos kifogását a 10. § (4) bekezdésében foglaltak szerint köteles haladéktalanul közölni az utaskísérével vagy annak hiányában a helyszíni szolgáltatóval, valamint
- m) ha az utazásszervező közreműködőjének felelősségét nemzetközi egyezmény korlátozza, az erre vonatkozó tájékoztatást, a vonatkozó nemzetközi egyezményt kihirdető jogszabály megjelölésével.

A *bármelyik fél számára lényegesnek minősített kérdés* csak annak fontos, aki ezt előadja, a másikkal nem. Ennek ellenére csak akkor jön létre a szerződés, ha a másik fél is elfogadja ezt a feltételt, és ezáltal ez a szerződés részévé válik. Például utazási szerződésnél a „BBP” (azaz baleset-, betegség- és poggyász-) biztosítás megkötése nem tehető kötelezővé – a biztosítási szerződés önkéntes –, azonban az utazásszervező oldaláról lehet szerződéskötési feltétel. Hasonlóan, a szálláshelyre való bejelentkezés magyar és uniós állampolgárok számára nem kötelező, ám nincs jogi akadálya annak, hogy a szálláshely számára lényeges feltételnek minősítse a bejelentkezést és azt elvárja vendégétől. A fogyasztók esetében pedig tipikus szubjektív feltétel a dohányzó/nemdohányzó szoba, az ülés meghatározása a szállítóeszközön, vagy az étkezési feltételek (vegetáriánus, lisztérzékeny stb.).

A „bármelyikük számára lényegesnek minősített kérdésekben való megállapodás”-sal kapcsolatban két tényezőre különösen figyelni:

- ha az adott fél nem hozza a másik tudomására, hogy milyen, számára lényeges kérdésben akar megállapodni, akkor ez utólag már nem érvényesíthető (például ha a fogyasztó nem mondja meg a szolgáltatónak, hogy lisztérzékeny, az emiatt bekövetkezett káreseménykor erre már nem hivatkozhat);
- csak akkor lesz hatályos a megállapodás, ha a másik fél azt kifejezetten elfogadja.

### Jogesetek

Az utazási ajánlatban csupán lehetőségként leírt tengerre néző szoba akkor lesz jogilag is követelhető, ha az utasnak ezt a kérését az utazási vállalkozó írásban visszaigazolta.

Ha a szobarendeléskor a vendég a 110-est kéri a szállodától, akkor ez jogszerűen csupán akkor lesz követelhető, ha a szálloda visszaigazolta. A vendég azonban akkor is követelheti a kért 110-es szobát, ha a szálloda a visszaigazolásban nem tér ki külön a kért szobára. Ebben az esetben ugyanis a vendég, a fogyasztó hivatkozhat a Ptk. 207. §-ának (2) bekezdésére: a szerződés értelmezésekor vita esetén a fogyasztó számára kedvezőbb változatot kell elfogadni.

## A SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSE

A felek közös megegyezéssel megszüntethetik vagy felbonthatják a szerződést. A megszűnés azt jelenti, hogy a szerződés a jövőre nézve szűnik meg, tehát további szolgáltatásokkal már nem tartoznak, viszont *a megszűnésig vállalt kötelezettségeket teljesíteni kell*. Például a vendég hét éjszakára foglal szobát, de megérkezésekor bejelenti, hogy a harmadik napon elutazik. Ebben az esetben a felek megszüntetik a szerződést, a vendég nem köteles a hátralévő éjszakák árát kifizetni, a szálloda másnak kiadhatja a szobát, viszont a megszűnésig vállalt kötelezettségeket (a szoba nyújtása, illetve az ellenérték kifizetése) teljesíteni kell.

A közös megegyezéssel szemben a szerződés egyoldalú megszüntetését jelenti *a szerződés felmondása*. Csak az jogosult felmondani a szerződést, akit erre vagy jogszabály<sup>25</sup>, vagy maga a szerződés följogosít. Ha a felmondás nem azonnali hatályú, akkor a szerződés a felmondási idő alatt továbbra is hatályban marad. Felbontáskor a felek a megkötés időpontjára visszamenő hatállyal szüntetik meg a szerződést. Ekkor a már teljesített szolgáltatások visszajárnak.

Tisztességtelen, következképpen érvénytelen az a szerződési kikötés, amely a fogyasztó felmondási jogát korlátozza vagy kizárja a szolgáltató javára.

A szerződés egyoldalú felbontását jelenti az *elállás*. Elállásra csak az jogosult, akit erre vagy jogszabály, vagy maga a szerződés feljogosít. Például az utazási szerződésről szóló 281/2008. (XI. 28.) Korm. rendelet 8. §-ának (1) bekezdése alapján az utas bármikor, az utazásszervező viszont csupán legfeljebb az utazás megkezdését megelőző huszadik napig állhat el az utazási szerződéstől.

25 A 281/2008. (XI. 28.) Korm. rendelet 8. § (1) bekezdése alapján az utas az indulás előtt bármikor elállhat a szerződéstől, azaz felmondhatja azt.

## A SZERZŐDÉS

Az elállást *bánatpénz* megfizetéséhez is köthetik a felek. A bánatpénz nem kártérítés, nem kártalanítás, hanem a szerződésben fix összegben vagy átalányban megállapított, kifejezetten az elállás tényéhez kapcsolódó pénzösszeg megfizetése.

Az utazási szerződésről szóló 281/2008. (XI. 28.) Korm. rendelet 8. §-ának (8) bekezdése lehetővé teszi, hogy az utazási vállalkozó az utazási szerződésben bánatpénzt kössön ki az utas elállása esetén. Ugyanez nem érvényes az utazási vállalkozó elállására: elállása esetén az utazásszervező ugyanis helyettesítő szolgáltatást köteles felajánlani, ha pedig erre nem képes, vagy azt az utas nem fogadja el, akkor a befizetett díjat kamatokkal együtt köteles visszafizetni, és az utas kárát is meg kell térítenie.

## A SZERZŐDÉS ALAKJA

Az általános szabályok szerint *szóban, írásban és ráutaló magatartással* lehet megkötni a szerződést. Az írásba foglalás ugyanis csak akkor érvényességi feltétele egy szerződésnek, ha ezt jogszabály írja elő, vagy a felek így állapodnak meg.

*Utazás esetén* a 281/2008. (XI. 28.) Korm. rendelet 3. §-ának (1) bekezdése előírja, hogy az utazási szerződést, annak valamennyi kikötésével együtt, írásban kell megkötni. A nem írásban megkötött utazási szerződés érvénytelen, és vagy vissza kell állítani az eredeti állapotot, vagy ha ez nem lehetséges (mert az utas már elutazott), akkor a bíróság érvényessé nyilváníthatja az érvénytelen utazási szerződést, és a feleket elszámoltathatja.

*Szállás esetén* nincs olyan jogszabályi megkötés, mint az utazásnál. A szállásszerződés létrejöhet szóban és ráutaló magatartással is. Az esetleges későbbi félreértések elkerüléséért és az egyszerűbb bizonyításért mégis célszerűbb írásba foglalni a szerződést.

## A SZERZŐDÉST BIZTOSÍTÓ MELLÉKKÖTELEZETTSÉGEK

A szerződő felek a szerződés teljesítése, követelésük biztosítása érdekében külön kötelezettségekben is megállapodhatnak. Ezek az úgynevezett szerződést biztosító mellékkötelezettségek (vagy szerződéskötési mellékkötelezettségek), mint amilyen a foglaló, az óvadék és a kötbér, illetve a zálog, jótállás, bankgarancia és kezesség – jóllehet, a csak az első három fordul elő tömegesen. A szerződést biztosító mellékkötelezettségeket a Ptk. XXIII. fejezete sorolja fel részletesen.

### Előleg

Bár itt szólunk róla, az előleg kakukktójásnak számít, ugyanis nem tartozik a szerződést biztosító mellékkötelezettségek közé. Az előleg minden esetben az ügylet ellenértékének első részlete.

A jog ugyanakkor semmilyen joghatást nem fűz az előleghez. Ha az előleg ellenére nem jön létre az ügylet, az előleg visszajár, mindegy, hogy melyik fél hibájából hiúsult meg.

*Utazási szerződésnél* az utazási vállalkozó kérhet előleget az utastól, de ennek mértéke a részvételi díj legfeljebb 40%-a lehet. *Szállásszerződésnél* viszont nincs meghatározva, hogy a szállásadó milyen biztosítékot kérhet, ezt a felekre bízva. A szállásadó a szerződésben kiköthet előleget, de megállapodhatnak foglalóban, óvadékban vagy kötbérben is.



### Foglaló

Szerepe kettős: szerződést kikényszerítő és szankcionáló funkciója van. Arra ösztönzi a feleket, hogy teljesítsék a szerződést, mert ha nem – ami egyébként szerződésszegés –, akkor a szerződésszegő magatartás szankcióval jár:

- ha a szerződés teljesítése annak a hibájából hiúsul meg, aki a foglalót adja, akkor búcsút mondhat neki (mondjuk a szállásadó a szobaár 10%-át foglalóként kéri a vendégtől a rendeléskor, ám az nem érkezik meg, szállását nem mondja le, így a kifizetett foglaló összegét elveszíti);
- ha a teljesítés annak a hibájából fullad kudarcba, aki kapja a foglalót, akkor a foglaló összegének kétszeresét köteles visszaadni (például a szállásadó a foglaláskor a szobaár 10%-át kéri a vendégtől, a vendég időben megérkezik, de a szállásadó időközben másnak adta ki a szobát – ilyenkor a szállásadó a foglaló összegének kétszeresét köteles a vendégnek megfizetni);

Ha a szerződést teljesítik, az adott foglaló összegét be kell számítani az ügylet ellenértékébe.

Az utazási szerződéseket leszámítva (amelyek esetében nem lehet kikötni foglalót), a felek szabadon megállapodhatnak mértékében. Ha azonban a foglaló összege túlzott, azt a bíróság csökkentheti. A joggyakorlat alapján a bíróságok a 30-35%-os foglalót még nem tartják túlzottnak.

Az átadott vagy kikötött pénzt csak akkor lehet foglalónak tekinteni, ha ez egyértelműen kitűnik a szerződésből. Ha kétség merül fel e tekintetben, akkor a bíróság előlegnek minősítheti a foglalót. A legjobb tehát, ha a felek a szerződésben (akár szóban, akár írásban) a foglaló szót használják.

### Óvadék

Az óvadék a követelés biztosítására szolgál. Olyan pénzeszköz, amelyet bármelyik félnél vagy harmadik személynél is el lehet helyezni.

Ha a kötelezett nem szerződésszerűen teljesít, akkor a jogosult az óvadék összegéből kártalaníthatja magát, az esetleg megmaradó különbözetet vissza kell adni a kötelezettnek (aki az óvadékot adta).

Akárcsak foglalót, utazási szerződésnél óvadékot sem lehet kikötni.

#### Példa

A megrendelő természetes személyek (a fogyasztók) nagyszabású családi rendezvény megszervezésére kötöttek szerződést a szálláshellyel. A szerződésben a szálláshely a díj 25%-át foglalóként, a megrendelők pedig a díj 60%-át óvadékként határozták meg. A megrendelők a foglaló összegét átadták a szálláshelynek, az óvadék összegét a kötelezett (a szálláshely) számláján elkülönítette és a megrendelők javára zárolta.



### Kötbér

A kötbér a szerződésben meghatározott pénzösszeg, amelynek megfizetésére a kötelezett vállal kötelezettséget abban az esetben, ha neki felróhatóan nem, vagy nem szerződésszerűen teljesít. Kamat nem számítható fel a kötbér után, és érvényesen csak írásban lehet kikötni. Ez azt is jelenti, hogy ha a felek a szerződést szóban kötötték (mert például, mint a szállásszerződésnél, az érvényességnek nem feltétele az írásba foglalás), a kötbérről akkor is írásban kell rendelkezniük, egyébként a kikötése érvénytelen. A túlzott mértékű kötbér összegét a bíróság csökkentheti.

Ha a kötbért nem teljesítésre kötötték ki, akkor a teljesítés nem követelhető. A késedelmes vagy hibás teljesítésre kikötött kötbér megfizetése azonban nem mentesít a teljesítés alól.

Utazási szerződésnél kötbér sem köthető ki.

#### **Példák**

A vendég hét éjszakára foglalt szobát. A szálláshely egy éjszaka árát kötbérként kötötte ki arra az esetre, ha a vendég lemondja a szállást.

A pár házassági évfordulója megünneplését rendelte meg a szálláshelytől. A szerződésben a szálláshely 50 000 Ft kötbér megfizetésére kötelezte magát, ha a megrendelt zenekar nem érkezik meg időben, illetve nem játssza el a megrendelők által kért számokat.

Az utazási szerződésben nem köthető ki semmilyen szerződést biztosító mellékkötelezettség, ha ezt mégis megteszi az utazási vállalkozó, akkor a kikötés semmis, azaz érvénytelen. Utazási szerződésben csak előleg köthető ki érvényesen. A szálláshelyek esetében viszont a felek olyan mellékkötelezettség kikötésében állapodnak meg, amilyenben csak akarnak.

# AZ UTAZÁSI SZERZŐDÉS JOGI KÜLÖNLEGESSÉGE

A 281/2008. (XI. 28.) Korm. rendelet szabályozza az utazási szerződést. Ez a 90/314/EGK-irányelv előírásaiban is megfogalmazott közösségi fogyasztóvédelem-központúságnak megfelelően egyértelműen fogyasztó-, azaz utasvédő rendelet.

*Az utas fokozott védelmével kapcsolatos társadalmi elvárás és az utazási vállalkozókkal szembeni elvárhatóság* (ld. Ptk. 4. § (4) bekezdés) a bírósági ítéletek indokolásaiból is kiolvasható.

Az utas ugyanis minden utazása során elhagyja megszokott, számára biztonságot jelentő környezetét, és egy az eddigétől kisebb vagy nagyobb mértékben különböző környezetbe kerül. Ez még egy rutinos utazó esetében is kiválthat bizonyos izgalmat, stresszt. A társadalom nem várja el az utastól, hogy ismerje azt a vidéket, ahová utazik, beszélje az ottani nyelvet (vagy egyáltalán jártas legyen valamilyen idegen nyelvben), tudja az odavezető utat, a szállítóeszközöket stb.

Ugyanakkor éppen ez az elvárhatóság fogalmazódik meg az utazási vállalkozóval szemben: legyen tisztában többek között a célországgal, az odautazás módjával, lehetőségeivel. Az utazási vállalkozó az, aki rendelkezik az utazás megszervezéséhez és lebonyolításához szükséges információkkal, infrastruktúrával, információs hálózattal, szaktudással. Pontosan ezek miatt a tulajdonságok miatt fordul hozzá az utas. Bízik a tudásában, a hozzáértésében, és kontroll nélkül (mert nincs tapasztalata, jártasága, ismerete) elfogadja, amit az utazási vállalkozó mond, ajánl - éppen ezt a tudást és az ebben a tudásban, szakértelemben számára megtestesülő biztonságot fizeti meg a részvételi díjban.

A jog általános jelleggel nem is az utast (a fogyasztót), hanem az utazási szerződésben a fogyasztó oldaláról a másik félben, annak szaktudásában megnyilvánuló feltétel nélküli bizalmat és jóhiszeműséget védi egy konkrét utas személyén keresztül.

Az utazási vállalkozó számára *a fogyasztó fokozott védelmének ellensúlyozása* testesül meg az utazási szerződés jogi specialitásában: az utas előre kifizeti a teljes díjat, és csak a kifizetés után, az utazási vállalkozó teljesítése során tudja meg, hogy azt a szolgáltatást kapja-e, amire szerződött. Ha nem, ha a vállalkozó hibásan teljesít, akkor jogorvoslati lehetősége korlátozott: *csak díjcsökkentést követelhet, kicserélést vagy kijavítást nem*. A kicserélés vagy kijavítás ugyanis adott esetben aránytalanul nagy terheket róna a vállalkozóra, ami – a polgári jog jogok és kötelezettségek közti kiegyenlítő szerepére való tekintettel – elfogadhatatlan lenne.

## AZ UTAZÁSI SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE

Az utazási vállalkozó elutaztatási kötelezettsége ugyanis attól kezdve áll fenn, amikor az utazási szerződés jogilag létrejött, azonban *a rendelet nem határozza meg, hogy mikor jön létre az utazási szerződés*, ezt a felekre bízta. Emiatt nagyon fontos gyakorlati szerepe van annak, hogy a felek – vagy az utazási vállalkozó – egyértelműen meghatározzák, mikor jön létre az utazási szerződés.

Ha az utas saját utazási elképzeléseinek megszervezésével bízta meg az utazási vállalkozót, akkor jellemzően a felek állapotodnak meg abban, hogy mikor jön létre az utazási szerződés. Amikor viszont

## AZ UTAZÁSI SZERZŐDÉS JOGI KÜLÖNLEGESSÉGE

az utazásszervező a saját maga által összeállított, előre megszervezett utazási csomagját értékesíti, akkor általában a tájékoztatójában közzétett utazási feltételekben határozza meg, hogy mikor jön létre az utazási szerződés. Ezek az utazási feltételek gyakran általános szerződési feltételeknek minősülnek.

## ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTEL (PTK. 209. ÉS 209/B §)

A turisztikai szolgáltatók közül különösen az utazásszervezők (de sok esetben a szállásadók is) tömegesen értékesítik szolgáltatásaikat. Ennek következtében előre, a fogyasztók bevonása nélkül dolgozzák ki szerződési feltételeiket, amelyeket minden egyes fogyasztóval megkötött szerződésben változtatás nélkül alkalmaznak. Az így kidolgozott szerződési feltételeket nevezzük *általános szerződési feltételek*nek. A fogyasztó ezt a szerződést kapja kézhez, nincs változtatási lehetősége. Ha igénybe akarja venni a szolgáltatást, akkor tudomásul veszi az általános szerződési feltételeket, és aláírja a szerződést.

A szerződési és a szerződéskötési feltételek között a gyakorlat szempontjából nem elhanyagolható és nem összekeverhető különbség van. A *szerződési feltétel* része a szerződésnek, a szerződés tartalmát képezi. A *szerződéskötési feltétel* viszont, ami azt határozza meg, hogy milyen feltételek bekövetkezésekor, teljesítésekor jön létre jogilag a szerződés, nem része a szerződésnek.

## Példák

Amikor az utazási vállalkozó egy pontosan megnevezett bíróságot (mondjuk a Pesti Központi Kerületi Bíróságot) köt ki szerződésében bírói fórumként, akkor ez általános *szerződési feltétel*, mert része a szerződésnek.

Ha az utazási vállalkozó a tájékoztatójában kiköti, hogy csak akkor jön létre az utazási szerződés, ha az utas rendelkezik BBP-biztosítással, akkor ez *szerződéskötési feltétel* (ld. Ptk. 205. § (2) bekezdés: bármelyik fél számára lényegesnek minősített kérdésben való megállapodás mint a szerződés létrejöttének egyik feltétele). Ilyenkor addig jogilag nem jön létre a szerződés (és nem is követelhető az elutaztatás), amíg az utas nem mutatja be a biztosítását. Az utazási szerződésben ez a kitétel már nem szerepel, nem tartalma a szerződésnek, ezért nem is minősül általános szerződési feltételnek.

## TISZTESSÉGTELEN SZERZŐDÉSI FELTÉTEL

Az általános szerződési feltételek sem jogilag, sem erkölcsileg nem kifogásolhatók. A polgári jog azonban *a szerződést* (kevés kivétellel) mindig a felek közös megállapodásának, akarat-megegyezésének tekinti, s mivel a szolgáltatókhoz képest a fogyasztók eleve hátrányos helyzetben vannak (hiszen nem vettek részt a feltételek kidolgozásában), kifejezetten az ő védelmükben alkotta meg az általános szerződési feltételek alkalmazásával kapcsolatban a *tisztességtelen szerződési feltétel* fogalmát.

A polgári jogügyletek korábban tárgyalt polgári jogi alapelveinek egyike a *kölcsönös tisztesség* (Ptk. 4. §). Minthogy nehéz a jog szabályai szerint általánosan, de egyedi esetekre is alkalmazható módon

## AZ UTAZÁSI SZERZŐDÉS JOGI KÜLÖNLEGESSÉGE

megfogalmazni a tisztesség fogalmát, a jogalkotó a fogyasztó védelmében három jogszabályban nevesítette a tisztességtelen magatartás eseteit:

- a Ptk. 209. és 209/B §-ai,
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény és
- a fogyasztókkal kötött szerződésben tisztességtelennek minősülő feltételekről szóló 18/1999. (II. 5.) Korm. rendelet.

### A Ptk. szerinti szabályozás

A Ptk. fenti paragrafusai kizárólag a szerződésben alkalmazott tisztességtelen szerződési (általános) feltételeket szabályozzák. A szerződés tartalmát nem képező feltétel (akár tisztességes, akár tisztességtelen) nem tartozik e paragrafusok hatálya alá. A Ptk. általános megfogalmazása szerint továbbá akkor minősül tisztességtelennek a szerződési feltétel, ha azt a szolgáltató egyoldalúan és indokolatlanul a másik fél (a fogyasztó) hátrányára állapítja meg, figyelmen kívül hagyva a jóhiszeműség és tisztesség szabályait.

Két feltételnek kell tehát teljesülnie ahhoz, hogy a fogyasztóval megkötött szerződésben a tisztességtelen feltétel vizsgálat tárgya lehessen:

- a tisztességtelennek tűnő feltétel a szerződés részének kell lennie,
- a szolgáltató a tisztességtelennek tűnő feltételt bizonyítottan nem tárgyalta meg egyedileg a fogyasztóval.

Tisztességtelen feltételnek számít például, ha az utazási vállalkozó mindössze nyolc naptári nap hátridőt állapít meg az utasnak a reklamáció bejelentésére; kiköti, hogy csak elektronikus úton fogad el bejelentéseket; kizárólag devizában határozza meg árait, és csak devizában fogad el befizetéseket.

Ha viszont a szolgáltató bizonyítja, hogy a kifogásolt, tisztességtelennek látszó feltételét a fogyasztóval egyedileg megtárgyalta – feltéve, hogy a kikötés nem ütközik jogszabályba –, akkor az nem számít tisztességtelen feltételnek. Fontos viszont, hogy utazási szerződés esetében az egyedi megtárgyalás tényét annak írásba foglalása bizonyítja.

### Semmisség

Amennyiben a fogyasztóval kötött szerződésben az általános feltétel tisztességtelen, akkor ez a feltétel semmis. A *semmisség* következménye, hogy a kikötés érvénytelen, olyan, mintha nem is szerepelt volna a szerződésben.

A tisztességtelen feltétel semmisségére, illetve valamely általános szerződési feltétel tisztességtelenségére csak a fogyasztó érdekében lehet hivatkozni. A szolgáltató a saját érdekében erre nem hivatkozhat, mivel ő maga alkotta meg a szerződést az összes általános szerződési feltételével együtt.

Ha ítéletében a bíróság azt állapítja meg, hogy a szolgáltató szerződésében alkalmazott általános szerződési feltétel tisztességtelen, és emiatt érvényteleníti azt, akkor az érvénytelenség az adott szolgáltatóval szerződött valamennyi fogyasztó szerződésére kiterjed, függetlenül attól, hogy a többi kérte-e az érvénytelenséget vagy sem.

## AZ UTAZÁSI SZERZŐDÉS JOGI KÜLÖNLEGESSÉGE

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság jogosult arra, hogy egy fogyasztói szerződés általános szerződési feltétele tisztességtelenségének megállapítását kérje a bíróságtól, még akkor is, ha azt már nyilvánosságra hozták, de még nem alkalmazták.

Ha például az utazásszervező azt írja utazási tájékoztatójában, hogy csak akkor utaztatja el az utast, ha az utazásközvetítőnél befizetett részvételi díja megérkezik az utazásszervező számlájára, s ez a kikötés a szerződésben is szerepel, akkor ez általános szerződési feltétel, és tisztességtelen a jogszabály erejénél fogva, ugyanis ez a kikötés megvalósítja a 18/1999. (II. 5.) Korm. rendelet 1. § (1) bekezdésének h) pontjában meghatározott magatartást. Ha ezt a tájékoztatót nyilvánosságra hozza (mondjuk az interneten, vagy a prospektust kiteszi az irodája pultjára stb.), akkor az NFH akkor is eljárhat és pénzbírságot szabhat ki, amikor még egyetlen szerződést sem kötött az utazási vállalkozó.

### ***A tisztességtelen szerződési feltételek (18/1999. (II. 5.) Korm. rendelet)***

A Ptk. 209. §-ának (3) bekezdése kimondja, hogy külön jogszabály meghatározhatja azokat a feltételeket, amelyek a fogyasztóval kötött szerződésben tisztességtelennek minősülnek, vagy amelyeket tisztességtelennek kell minősíteni addig, amíg ennek az ellenkezőjét nem bizonyítják be. Ez a jogszabály a fogyasztóval kötött szerződésben tisztességtelennek minősülő feltételekről szóló 18/1999. (II. 5.) Korm. rendelet.

A Ptk. a szerződési feltételek tisztességtelenségét általánosan fogalmazza meg, ami azt jelenti: ha az általános szerződési feltétel tisztességtelensége megállapítható, akkor a nem fogyasztóval (azaz például a közüzemi szerződéssel)<sup>26</sup> megkötött szerződésre is alkalmazni kell. Ezzel szemben a kormányrendelet kifejezetten a fogyasztó és a gazdálkodó szervezet között létrejött szerződésekre vonatkozik.

A Ptk. fenti paragrafusaival ellentétben nem általános szabályokat határoz meg, hanem részletesen felsorolja, melyek azok a szerződési feltételek, amelyek a jogszabály erejénél fogva, az ellenkező bizonyítás lehetőségét kizárva tisztességtelennek minősülnek (1. § (1) bekezdés), és melyek azok (2. §), amelyek ugyancsak tisztességtelennek minősülnek, de nem tilosak, azaz a feltételt kikötő fél bebizonyíthatja, hogy a kifogásolt feltétel nem tisztességtelen.

### ***Önmagukban tisztességtelen szerződési feltételek***

Az 18/1999. (II. 5.) Korm. rendelet 1. § (1) bekezdése tíz olyan feltételt sorol fel, amelyek önmagukban tisztességtelenek. Ezek közül a turizmusban jellemzően az alábbi tisztességtelen feltételek fordulhatnak elő:

a) *A szolgáltató olyan feltételt alkalmaz a szerződésben, amely az abban lévő bármely feltétel értelmezésére csakis őt jogosítja fel.*

#### **Példák**

**A szerződésben a szolgáltató nem határozta meg a fogyasztó fizetési kötelezettségének pontos határidejét, hanem úgy rendelkezett, hogy a fizetési késedelem beálltát a szolgáltató jogosult egyoldalúan meghatározni.**

Tisztességtelen, ha a szolgáltató a szerződésben egyösszegű árat határoz meg, és további pénzüsszeg fizetéséről nem rendelkezik, de kiköti magának annak megállapítását, hogy az tartalmazza-e az áfát vagy sem.

b) *Olyan feltételt szab meg a gazdálkodó, amely egyoldalúan jogosítja fel annak megállapítására, hogy teljesítése szerződésszerű-e.*

#### Példa

A szálláshelyszerződésben a szállásadó kijelenti, hogy a felek a vendég bejelentkezésével, a kulcs és az ágynemű átvételével teljesítettnek tekintik a szállásszerződést, ezzel kapcsolatban a vendégnek nincs kifogása, reklamációs jogáról lemond.

d) *A szolgáltató kizárólag a saját maga javára köti ki az egyoldalú elállás vagy felmondás jogát.*

#### Példa

A szálloda a szerződésben fenntartotta magának azt a jogot, hogy legfeljebb négy nappal a vendég szerződésben rögzített érkezési időpontja előtt egyoldalúan felmondhassa a szerződést. A vendég elállási vagy felmondási jogáról a szerződés nem rendelkezett.

e) *A szolgáltató kizárja, hogy a fogyasztó a szerződés megszűnésekor visszakövetelje azt a szolgáltatását, amelyet már teljesített, de ellenszolgáltatás nélkül maradt – kivéve a szerződésszegés esetét.*

A turizmus gyakorlatában ez általában azt jelenti, hogy a fogyasztó már kifizette a szolgáltatás díjának részét vagy egészét, ám a szerződés megszűnése után nem kapja vissza azt az összeget, amelyik ellenszolgáltatás nélkül maradt.

#### Példa

Az utazási vállalkozó a szerződésben kikötötte, hogy ha az utazás teljesítése olyan okból (például természeti katasztrófa a célterületen) válik lehetetlenné, amelyért egyik fél sem felelős, az utazásszervező nem köteles visszatéríteni a befizetett díjat, azzal az indokkal, hogy már kifizette a közreműködőinek járó díjakat, azokat nem tudja visszakövetelni.

h) *A szolgáltató kizárja vagy korlátozza a közreműködőért való felelősséget.*

A közreműködő az, aki elősegíti a kötelezett, vagyis a szolgáltató teljesítését, annak érdekében tevékenykedik, hogy a kötelezett teljesíthesse vállalt kötelezettségét. A turizmusban az utazásszervező közreműködője a szálloda, a közlekedési társaság, az étterem stb., mindenki, akivel szerződést kötött, hogy az utassal szemben vállalt kötelezettségét (hogy elutaztatja, elszállásolja, ellátja stb.) teljesíteni tudja.

Közreműködői magatartásáért a szolgáltató felel, épp úgy, mintha maga járt volna el. Azaz teljes felelősséggel tartozik értük, és ezt a felelősségét nem korlátozhatja és nem is zárhatja ki. A szolgáltató választja ki a közreműködőjét, a fogyasztónak ebben nincs szerepe, éppen ezért a közreműködő magatartásáért a kiválasztó, a szolgáltató tartozik teljes felelősséggel.

Ennek alapján tisztességtelen feltétel, amikor az utazásszervező a szerződésben kijelenti, hogy a szálloda magatartása miatt az utasnál felmerült károkért nem vállal felelősséget.

## AZ UTAZÁSI SZERZŐDÉS JOGI KÜLÖNLEGESSÉGE

Kivételnek egyedül a légitársaságok számítanak, amelyekkel mindig az utas köt szerződést (ellenben a szállódaival, vasúttal, busztársasággal stb. az utazásszervező). A légi személyszállításról szóló jogszabály<sup>27</sup> alapján a légi személyszállítási szerződést a repülőjegy testesíti meg, s a repülőjegy az utas (és nem az utazásszervező) meg a légitársaság neve szerepel.

i) *A szolgáltató korlátozza vagy kizárja a fogyasztó igényérvényesítésének lehetőségét.*

A fogyasztó panaszával, igényének peren kívüli érvényesítésével valamelyik Békéltető Testülethez fordulhat, ezért tisztességtelen az a szerződési feltétel, amikor a szolgáltató az igényérvényesítés köréből kizárja ezt a lehetőséget. Nem lesz azonban tisztességtelen ez a feltétel, ha a szolgáltató a Békéltető Testület helyett például a mediációt köti ki.

j) *A szolgáltató a fogyasztó hátrányára változtatja meg a bizonyítási terhet.*

Bizonyítani a Pp 164. § (1) bekezdése alapján annak kell, akinek érdekében áll, hogy állítását a bíróság valóságnak fogadja el, a Ptk. szabályai szerint pedig a szálloda köteles bizonyítani, hogy a vendég dolgában keletkezett kárt nem az alkalmazottak vagy más vendégek okozták. Tisztességtelen kikötés tehát, ha a szálloda a vendéggel kötött szerződésben megszabja: a vendég köteles bizonyítani, hogy a keletkezett kárt nem a szálloda alkalmazottai vagy vendégei okozták.

A (2) bekezdés kimondja, hogy *tilos* az olyan feltétel, amelyet az (1) bekezdés tisztességtelennek minősít. A „tilos” kimondása pedig azt jelenti, hogy az ilyen feltétel automatikusan semmis, érvénytelennek kell tekinteni, olyan, mintha a felek ki sem kötötték volna, és lehetőség sincs az ellenkező bizonyítására.

## AZ ELŐSZERZŐDÉS (PTK. 208. §)

208. § (1) A felek megállapodhatnak abban, hogy későbbi időpontban egymással szerződést kötnek (előszerződés). Az előszerződést a szerződésre előírt alakban kell megkötni. Az előszerződés alapján a felek kötelesek a szerződést megkötni.

A turizmusban gyakran alkalmazott forma az előszerződés, igaz, olykor még maguk a felek sem tudnak arról, hogy előszerződést kötöttek.

Az előszerződésben a felek arra vállalnak kötelezettséget, hogy egy későbbi időpontban kötik meg a szerződést. Az előszerződés alapján *szerződéskötési kötelezettség* keletkezik.

Az előszerződés alapján a felek csak a szerződés megkötésére vállalnak kötelezettséget, a megkötendő szerződésben foglalt kötelezettségek teljesítésére nem, az már egy másik ügylet. Ha ugyanis az előszerződés alapján akár önként, akár a bíróság kényszerítő erejével létrejön a szerződés, akkor az előszerződés értelemszerűen megszűnik, és marad maga a szerződés. Ekkor már lehet követelni a szerződés teljesítését.

A szerződésre előírt formában kell megkötni az előszerződést, amelynek ugyanazokat a feltételeket kell tartalmaznia, mint az annak alapján létrejövő szerződésnek. Utazási szerződés esetében az előszerződést írásban kell megkötni, a szállásszerződésnél viszont nincs alaki kényszer, az előszerződés létrejöhet szóban is.



## AZ UTAZÁSI SZERZŐDÉS JOGI KÜLÖNLEGESSÉGE

Az előszerződés alapján a felek kötelesek megkötni a szerződést. Ha bármelyik fél megtagadja a szerződés megkötését, azt a bíróság ítéletével létrehozhatja.

A Ptk. három esetben mentesíti a szerződés megkötését megtagadó felet a szerződés megkötésének kötelezettsége alól. Ehhez bizonyítani kell, hogy

- a) az előszerződés megkötése után olyan körülmény következett be, ami miatt nem képes a szerződés teljesítésére (nem a szerződés megkötésére, hanem az előszerződés alapján létrejövő szerződésben vállalt kötelezettségek teljesítésére),
- b) a szerződés nemzetgazdasági érdeket sért,
- c) vagy ha e körülmény alapján elállásnak vagy felmondásnak lenne helye.

### Előszerződés az utazásnál

Mivel az utazási szerződésről szóló jogszabály<sup>28</sup> nem határozza meg, hogy mikor jön létre az utazási szerződés, ezt az utazási vállalkozó szab(hat)ja meg az utazási feltételeiben. Következésképpen csak a feltételekben leírtak megvalósulásakor jön létre az utazási szerződés; ha e feltételek nem, vagy csupán részben teljesülnek, akkor előszerződés született, aminek alapján már mindkét fél követelheti az utazási szerződés megkötését.

#### **Jogeset**

A felperes utasok egy pénteki napon kiválasztották és megrendelték a kedvükre való utat az alperes iroda prospektusából. Nem volt náluk elegendő pénz a teljes előleg (a részvételi díj 40%-a) kifizetésére, ezért megállapodtak az irodával, hogy majd hétfőn rendezik a hátralékot. A hétfőn a házaspár gyermeke súlyosan megbetegedett, emiatt lemondták az utat, az előleg hátralékát nem egyenlítették ki, és kérték a már befizetett összeg visszatérítését. A bíróság előtt az iroda bemutatta a megrendelést, az utasok nyilvántartásba vételét, az előleg, pontosabban annak egy részének befizetését. Az iroda utazási feltételei szerint az utazási szerződés akkor jön létre, amikor az utas megrendeli az utat, nyilvántartásba veszik, és leteszi az előleget. Csakhogy a bíróság álláspontja szerint nem utazási szerződés, hanem előszerződés jött létre a felek között, mivel a felperesek nem fizették be maradéktalanul az utazási iroda szerződéskötési feltételei által meghatározott előleget. A felek abban állapodtak meg, hogy az utasok később fizetik be a fennmaradó összeget, így csak előszerződés jött létre közöttük. Az utasok gyermeke az előszerződés megkötése után betegedett meg, ezért a felperesek nem vállalhatták az utat, vagyis nem voltak képesek a szerződés teljesítésére, azaz az utazásra. Elállásuk a szerződés megkötésétől megalapozott volt, emiatt az iroda köteles visszatéríteni a befizetett összeget.<sup>29</sup>

### Előszerződés szálláshelynél

Nincs alaki kényszer a szálláshely-szolgáltatások igénybevételekor – a szerződés a szálláshely és a vendég között létrejöhet szóban és ráutaló magatartással is. A szolgáltató ugyanakkor meghatározhatja, hogy mikor jön létre a szerződés (még ha ez az utazási szerződések gyakorlatával ellentétben nem is jellemző).

28 281/2008. (XI. 28.) Korm. rendelet az utazási szerződésről

29 5.P.51623/1998. PKKB



## AZ UTAZÁSI SZERZŐDÉS JOGI KÜLÖNLEGESSÉGE

A szállásadó kikötheti, hogy a szerződés akkor jön létre, amikor visszaigazolja a vendég foglalását. Ha nincs ilyen kikötés, akkor a szerződés a vendég bejelentkezésével jön létre. A vendég szobafoglalásával és annak visszaigazolásával ugyanis e nélkül nem szerződést, hanem előszerződést kötnek a felek: a foglalás és annak visszaigazolása azt jelenti, hogy a felek abban állapodnak meg, hogy egy későbbi időpontban, a vendég érkezésekor kötnek szerződést. A szerződés a vendég bejelentkezésével jön létre, mert csak ekkor követelheti a szállásszolgáltatást, és a szállásadó is csak ettől kezdve követelheti meg az ellenérték kifizetését.

A foglalás/visszaigazolás aktushoz csupán akkor köthetők az előszerződés jogkövetkezményei, ha az ajánlat, vagy az elfogadás, vagy a kettő együttesen tartalmazza a szerződés lényeges és bármelyik fél számára lényegesnek minősülő elemeit, például a felek adatait, az árat, az időpontot, a szolgáltatások megnevezését, a lemondási feltételeket stb.

Valamelyik kitétel hiányában még érvényes lehet ugyan az előszerződés, de amiről nem rendelkezik, arról az előszerződés alapján létrejövő szerződés sem rendelkezhet. Ha például az előszerződésben a felek nem rendelkeznek arról, hogy háziállat nem vihető be a szállásra, akkor a szerződés megkötésekor – azaz a vendég megérkezésekor – erről már nem lehet rendelkezni. Így ha a vendég háziállatot hoz magával, a szálláshely nem tagadhatja meg annak bevitelét, vagy ha igen, akkor viselnie kell a jogi következményeket.

# AZ UTAZÁSI SZERZŐDÉS KÖTELEZŐ TARTALMA

Az utazási szerződés kötelező tartalmát (és a programfüzetét) az utazási szerződésről szóló 281/2008. (XI. 28.) Korm. rendelet szabja meg a 4. és a 13. §-okban.

A rendelet 4. §-a *kógens szabály*ként határozza meg, hogy mit kell tartalmaznia az utazási szerződésnek, ami azt jelenti, hogy attól eltérni nem lehet, az eltérés jogellenes.

4. § (1) Az utazási szerződésnek a következőket kell tartalmaznia:

- a) az utazásszervező, továbbá - ha az utazási szerződést utazásközvetítő útján kötik - az utazásközvetítő nevét, székhelyét, telefonszámát,
- b) az utazásszervezőnek, továbbá - ha az utazási szerződést utazásközvetítő útján kötik - az utazásközvetítőnek az Utevr. szerinti nyilvántartásba vételi számát,
- c) az utas nevét és lakcímét, továbbá - elektronikus úton kötött utazási szerződés esetén - elektronikus levelezési címét,
- d) az utas által megrendelt szolgáltatást,
- e) a szolgáltatás igénybevételének idejét, helyét,
- f) a szolgáltatást nyújtó megjelölését,
- g) adott esetben a személyszállítás eszközét és a célállomást,
- h) a szolgáltatásnak a szervezési díjat is magában foglaló díját (a továbbiakban: a szolgáltatás díja), forintban meghatározva,
- i) a szolgáltatás díjában nem bennefoglalt, külön felszámításra kerülő adó, illeték és egyéb kötelező terhek (így különösen az üdülőhelyi díj, horgonyzási díj, repülőtéri illeték) forintban meghatározott összegét,
- j) az utazási szerződés alapján fizetendő teljes díj forintban meghatározott összegét, továbbá annak megfizetése rendjét és módját, valamint a díj módosításának lehetőségére vonatkozó, a 6. §-ban foglaltaknak megfelelő tájékoztatást,
- k) annak a biztosítónak vagy pénzügyintézetnek a megnevezését, amellyel az utazásszervező az Utevr.-ben előírt vagyoni biztosítékra vonatkozóan szerződést kötött,
- l) az arra való figyelemfelhívást, hogy az utas az utazási szerződésben vállalt szolgáltatás teljesítésével kapcsolatos kifogását a 10. § (4) bekezdésében foglaltak szerint köteles haladéktalanul közölni az utaskísérővel vagy annak hiányában a helyszíni szolgáltatóval, valamint
- m) ha az utazásszervező közreműködőjének felelősségét nemzetközi egyezmény korlátozza, az erre vonatkozó tájékoztatást, a vonatkozó nemzetközi egyezményt kihirdető jogszabály megjelölésével.

13. § (1) Az utazásszervező által értékesített utazási csomagra, a részvételi díjra és az utazási szerződés feltételeire vonatkozóan az utas rendelkezésére bocsátott tájékoztatónak (a továbbiakban: programfüzet) egyértelműen és pontosan tartalmaznia kell

- a) az utazásszervező nevét, székhelyét, telefonszámát,
- b) az úticélt, az útvonalat (útitervet) és a jelentősebb tartózkodási helyeket,
- c) a szálláshely helyét, típusát a főbb jellemzőinek meghatározásával, a szálláshely szerinti ország szabályainak megfelelő komfortfokozatát; ha a szálláshely szerinti ország komfortfokozatra vonatkozó szabályai eltérnek a hazaitól, az erre vonatkozó figyelemfelhívást, valamint - ha beazonosítható - a komfortfokozat hazai besorolás szerinti megfelelőjét,
- d) a részvételi díj forintban meghatározott összegét és azt, hogy ez mely részszolgáltatásokra nyújt fedezetet,
- e) a részvételi díjban nem benne foglalt, külön felszámításra kerülő adó, illeték és egyéb kötelező terhek (így különösen az üdülőhelyi díj, horgonyzási díj, repülőtéri illeték) forintban meghatározott összegét, és az

## AZ UTAZÁSI SZERZŐDÉS KÖTELEZŐ TARTALMA

- ezek változásának lehetőségére vonatkozó figyelemfelhívást,
- f) a befizetendő előleget és az utazási szerződés alapján fizetendő teljes díj fennmaradó része megfizetésének rendjét,
- g) a szállítóeszköz(ök) t, annak jellemzőit és kategóriáját,
- h) az étkezésekre vonatkozó tájékoztatást (étkezési rendet),
- i) azt a legalacsonyabb létszámot, amely az utazás elindításának feltétele, továbbá azt a határidőt, ameddig az utazásszervező az utazásnak a legalacsonyabb létszám el nemérése okán történő elmaradásáról az utast értesíteni köteles,
- j) az utazással érintett országok útiokmány- és vízumelőírásait, ideértve a beutazásra előírt egyéb különleges előírásokat, továbbá
- k) az utazással összefüggő egészségügyi előírásokat.
- (2) A programfüzetben foglaltaktól az utazásszervező csak a következő esetekben térhet el:
- a) az utassal történő kifejezett megállapodás alapján az utazási szerződésben, vagy
- b) ha ezt a jogát kifejezetten fenntartotta, és a változásokat az utazási szerződés megkötése előtt az utassal - igazolható módon - közli.

**Jog eset**

A felperes utas az indulás napján állt el a szerződéstől. Az utazási szerződés nem tartalmazott több olyan feltételt, amelyet a rendelet kötelező szerződési tartalomnak írt elő. Így nem rendelkezett a szerződés a közreműködő magatartásáért való felelősség korlátozásáról, az utas elállásának szabályairól. Keresetében kérte a bíróságtól az utazási szerződés érvénytelenségének kimondását a fentebb említett kötelező feltételek hiánya miatt. A bíróság elutasította a keresetet. Ítéletében kimondta: a Ptk. csupán azt írja elő, hogy a szerződés leglényegesebb feltételeit kell írásba foglalni. Ha a szerződés tartalmazza ezeket – a felek neve, címe, a szolgáltatás tárgya, az ellenszolgáltatás, a teljesítés feltételei –, akkor érvényes is; az érvényességnek nem feltétele a rendeletben felsorolt valamennyi pont írásba foglalása.<sup>30</sup>

A hivatkozott jogszabályhelyek felsorolásai nem teljes körűek, a lista az utazás jellegéből adódóan természetesen bővíthető, s az utazásszervezőt terhelő tájékoztatási kötelezettség okán ezt meg is kell tenni.

**AZ ÉRVÉNYESSÉG FELTÉTELE**

Az utazási szerződés csak akkor érvényes, ha minden kikötésével együtt írásba foglalják. A Ptk. szabályai alapján nem kell egy oldalon vagy egymást követő lapokon leírni a szerződést. Megfelel a jog előírásainak, ha a szerződés különálló, de egymással tartalmi összefüggésben lévő lapokból vagy elektronikus dokumentumokból áll. Egyértelműen kiderül a rendelet megfogalmazásából, hogy az utazási szerződés megírása az utazási vállalkozó kötelezettsége („az utazási szerződést az utas rendelkezésére kell bocsátani”).

Az utazási szerződés papíron vagy elektronikus dokumentumban legyen megírva. A feleknek a szerződés megkötése előtt meg kell állapodniuk, hogy papíron vagy elektronikus úton kötik meg a szerződést. Jogszabály nem tiltja, hogy az utazásszervező határozza meg, mely formát választja, erről azonban köteles tájékoztatni az utast.

## AZ ALÁÍRÁS

Annak ellenére, hogy az utazási szerződés érvényességi feltétele a szerződés írásba foglalása, nem lesz érvénytelen a szerződés, ha azon nem szerepel a felek aláírása. Ugyanis sem a kormányrendelet, sem a Ptk. „expressis verbis” (azaz nyíltan kimondva) nem írja elő a szerződés *de facto* (azaz tényleges) aláírását. Az *aláírás hiánya* nem az érvényességet kérdőjelezi meg, hanem a szerződés tényleges létrejöttének bizonyíthatóságát nehezíti meg vagy teszi lehetetlenné. Ezért a bíróságok és a fogyasztóvédelmi hatóságok nem is az aláírás meglétét vagy annak hiányát vizsgálják, hanem azt, hogy a fogyasztó bizonyíthatóan megkapta-e a szerződést, és azt bizonyíthatóan elfogadta-e vagy sem.

## A FELEK NEVE ÉS CÍME

Az utazásszervező köteles feltüntetni a szerződésben

- nevét,
- székhelyét,
- telefonszámát,
- nyilvántartási számát;

s ha az utazási szerződés közvetítő útján jött létre, akkor az

- utazásközvetítő adatait is.

Ha a felek elektronikus úton kötik meg a szerződést, elektronikus címüket is adják meg benne.

Bármelyik adat elmaradása nem teszi ugyan érvénytelenné a szerződést, de az NFH emiatt eljárást indíthat az utazásszervező ellen.

A rendelet megfogalmazásából (egyedül használ a jogszabály) megállapítható, hogy a szerződés egy utazásszervező és egy utas között jön létre. Viszont mivel a jogszabály nem tiltja, az sem jogellenes, hogy több utas szerződjön egy kontraktusban.

## MEGHATALMAZÁS

Ha az utas bíz meg valakit, hogy a nevében kösse meg a szerződést, akkor jár el jogszerűen az utazásszervező, ha az utas írásba foglalt meghatalmazását kéri az eljárótól. Ez különösen akkor fontos, ha több utas bíz meg valakit a szerződés megkötésére.

### Jog eset

Egy népes baráti társaság megbízta egyik tagját, hogy utazásukkal kapcsolatban eljárjon, és kösse meg a szerződést. Az utazási vállalkozó a szerződésben felsorolta valamennyi utas nevét, de csupán az eljáró utas címét írta be, a szerződést is csak ez az egy utas írta alá. Meghatalmazást nem kért az utazásszervező. Indulás előtt a társaság lemondta az utat, a szerződés értelmében – a lemondás időpontjára való tekintettel – az iroda nem volt köteles visszafizetni a részvételi díjat. A bíróság helyt adott a felperes utasok követelésének. Kimondta, hogy az utazási szerződés csak azzal az utassal jött létre érvényesen, aki a többiek nevében eljár, mert a szerződésben az ő neve, címe és aláírása volt benne. A többi utas esetében a szerződés érvénytelen, mivel sem a címük, sem az aláírásuk, sem a meghatalmazásuk nem szerepelt a szerződésben, illetve mellékletként.

## AZ UTAZÁSI SZERZŐDÉS KÖTELEZŐ TARTALMA

Érvénytelen szerződés esetén az eredeti állapotot kell visszaállítani, ezért a bíróság kötelezte az alperes irodát, hogy a befizetett részvételi díjakat kamatokkal növelve fizesse vissza – kivéve az eljáró és aláíró utast.<sup>31</sup>

Más a helyzet *család esetében*. A szülők a jogszabály erejénél fogva törvényes képviselői gyermeküknek, bármelyik házastárs képviselheti a másikat, és alkalmazható a Ptk. 233. §-ában megfogalmazott harmadik személy javára kötött szerződés szabálya.

## SZEMÉLYES ADATOK

Az utazásszervező adatai nyilvánosak, ellenőrizhetők, megtalálhatók az MKEH közhitelű nyilvántartásában. Az utas adatainak ellenőrzése azonban csak akkor lehetséges, ha ehhez hozzájárul.

A gyakorlatban rendszerint az történik, hogy az utas bediktálja személyes adatait (név, lakcím, esetleg életkor, személyazonosítójának száma), ezeket az utazási vállalkozó beírja a szerződésbe. Ha az utas nem adja át útlevelét, személyi igazolványát, akkor az utazási vállalkozó nem tudja ellenőrizni az adatok valódiságát. A személyes adatok védelméről szóló 1992. évi LXIII. törvény 3. §-a kimondja, hogy a személyes adatok kezelésére csupán akkor van lehetőség, ha ahhoz az érintett hozzájárul. A kezelés fogalmába beletartozik az ellenőrzés is, ezért ha az utas önként nem adja át személyazonosító okmányát, akkor az utazási vállalkozó nem kényszerítheti erre.

3. § (1) Személyes adat akkor kezelhető, ha

a) ahhoz az érintett hozzájárul, vagy

b) azt törvény vagy - törvény felhatalmazása alapján, az abban meghatározott körben - helyi önkormányzat rendelete elrendeli.

Megoldás lehet, hogy az utazásszervező számára *lényegesnek minősülő szerződési feltételként* kösse ki a személyazonosító okmány bemutatását. Így csak akkor jön létre a szerződés, ha az utas legkésőbb a szerződés megkötésekor hitelt érdemlően igazolja magát.

## AZ UTAS ÁLTAL MEGRENDELT SZOLGÁLTATÁS

Az utas által megrendelt szolgáltatás fogalmába beletartozik

- az utas egyedi megrendelése alapján megszervezett utazás,
- az utazásszervező utazási csomagban kínált szolgáltatásainak összessége (ha van programfüzet, akkor elegendő arra hivatkozni a szerződésben) és
- az utazási csomagban nem szereplő, az utazásszervező által visszaigazolt egyedi kívánság (tengerre néző szoba, vegetáriánus ételek, háziállat bevitele a szállásra stb.).

Minthogy az utazásszervező szolgáltatások teljesítésére vállal kötelezettséget a szerződésben, tételesen fel kell sorolni azokat a szolgáltatásokat, amelyek teljesítését vállalta, mint például utazás, szállás, ellátás, turisztikai szolgáltatások (múzeumlátogatás, koncert stb.).

## AZ UTAZÁSI SZERZŐDÉS KÖTELEZŐ TARTALMA

Bár a rendelet az utazási szerződések tartalmát szabályzó passzusa (4. §. (1) bekezdés) és az utas rendelkezésére bocsátott tájékoztató (programfüzet) kötelező tartalmi elemeit meghatározó 13. § (1) bekezdés külön pontokba teszi a szolgáltatás igénybevételének helyét, idejét és a szolgáltató megnevezését, ez szintén ide tartozó kérdés. Az utazásszervező ugyanis a szerződésben köteles megnevezni,

- hogy az adott szolgáltatást *hol és meddig* nyújtja (például a szállást tól–ig meghatározással) és

A bírói gyakorlatból merített tapasztalat szerint szállásszolgáltatás esetén pontosabb az éjszakánkénti megjelölés, mint a napok szerinti. Ha például az utazásszervező hat nap tartózkodásra vállal kötelezettséget, adott esetben a bíróság döntheti el, hogy a napot követő éjszaka még beletartozik-e a vállalt szállásszolgáltatásba vagy sem.

- azt is, *aki a konkrét szolgáltatást nyújtja*, például a légitársaság nevét (ha a szerződő és a ténylegesen fuvarozó légitársaság nem ugyanaz, akkor mindkettőt meg kell adni), a szállás nevét, címét stb.

## A LÉGITÁRSASÁG ÉS A SZÁLLÁS MEGNEVEZÉSÉNEK GYAKORLATI PROBLÉMÁI

Az Európai Unió összeállította azoknak a légitársaságoknak a nevét – bejegyzési vagy székhelyüktől függetlenül –, amelyek nem felelnek meg a közösségi repülésbiztonsági szabályoknak, ezért nem repülhetnek be az EU területére<sup>32</sup>. Ez a „feketelista” nyilvános<sup>33</sup>, és az Európai Bizottság folyamatosan frissíti.

A 2111/2005/EK-rendelet a légi utasok információhoz való joga alapján előírja, hogy az utazásszervezők (és a repülőjegyet értékesítők) kötelesek tájékoztatni az utast a szerződő és a fuvarozó légitársaságról, arról, hogy a légitársaság szerepel-e a feketelistán vagy sem. Nem tilos repülőjegyet kiadni olyan légitársaságra, amely szerepel a tilalmi listán, csak az utasnak tudnia kell – mert jogában áll –, hogy milyen társasággal repül. Nem vagy nem megfelelő tájékoztatás esetén az utas visszaválthatja jegyét, vagy díjtalan útvonal-módosítást kérhet, kivéve, ha az utazásszervező (jegyértékesítő) bizonyítja, hogy a szerződő légitársaság őt sem informálta.

A szállásszolgáltatás esetében az utazásszervező mellőzheti a szálláshely megnevezését, feltéve, hogy ajánlatát is így tette meg, és erre felhívta az utas figyelmét az ajánlat megtételekor vagy a szerződés megkötésekor. Nem jogellenes tehát az a megoldás, amikor az utazásszervező ajánlatában csak a szállás földrajzi fekvését és besorolását adja meg a név és a pontos cím megjelölése nélkül, feltéve, hogy az utas ennek tudatában van.

## A DÍJAK FELTÜNTETÉSE, RÉSZLETEZÉSE

A rendelet előírja, hogy a szerződésnek tartalmaznia kell

- a szolgáltatás díját,

<sup>32</sup> Az Európai Unió területébe a tagországok mellett az Európán kívüli felségterületek is beletartoznak. Ilyenek például Franciaország tengerentúli megyéi – Guadeloupe, Martinique, Réunion, Francia Guyana –, vagy Dánia esetében Grönland

<sup>33</sup> [www.air-ban.europa.eu](http://www.air-ban.europa.eu)

## AZ UTAZÁSI SZERZŐDÉS KÖTELEZŐ TARTALMA

- a szolgáltatás díjában nem szereplő, külön felszámításra kerülő adókat, illetékeket
- és a szerződés alapján fizetendő teljes díjat.

A *szolgáltatás díja* a vállalkozó szervezési díját és azoknak a szolgáltatásoknak az összárát foglalja magában, amelyek teljesítésére kötelezettséget vállalt. Az utazásszervezőnek nem kell egyenként részleteznie a szerződésben, mennyibe kerül a repülőjegy, a szállás, az étkezés, hanem elegendő, ha a vállalt szolgáltatások összesített árát tünteti fel. Az árat forintban kell megadni. Ez a fakultatív programokra is áll, kivéve akkor, ha ezek árát a helyszínen kell kifizetni.

A *külön felszámításra kerülő adók stb.* esetében azokat az összegeket szükséges pontosan, forintban meghatározni, amelyek nem az utazási szolgáltatás részei, de az utazási szolgáltatás ezek megfizetése nélkül nem lenne megvalósítható. Ilyen például a reptéri illeték, az üdülési díj stb. Az adókat, illetékeket is pontosan, összegszerűen kell feltüntetni, a körülbelüli vagy százalékos meghatározás jogellenes.

A *teljes díj* a végösszeg, amelyet az utas a szerződés alapján fizet. Magában foglalja a szolgáltatás díját és a külön felszámítható illetékeket, adókat. A teljes díjat is forintban kell megadni.

A rendelet értelmében az utazási szerződésben külön szükséges közölni a szolgáltatás díját, a külön felszámítható adókat, illetékeket és a teljes díjat.

Az a díjfeltüntetés, amely nem felel meg a rendeletnek, jogellenes, ám magát a szerződést nem teszi érvénytelenné, csak a díjfeltüntetés jogellenes pontjait. Jogellenes például, amikor az utazásszervező csupán a díjakat tünteti fel, de mellőzi a végösszeget; amikor részben vagy egészben devizában adja meg az árakat; vagy amikor csak a végösszeget írja a szerződésbe. Ugyancsak jogellenes, amikor a szolgáltató a szerződésben nem a pontos árakat közli, hanem a „-tól” meghatározást használja.

A NFH a jogsértés alapján eljárást indíthat az utazásszervező ellen a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV.törvény alapján.

Végül: a szerződésnek tartalmaznia kell a *teljes díj megfizetésének rendjét és módját* is. Le kell tehát írni, hogy

- az utas egy összegben vagy részletekben fizeti meg a teljes díjat;
- meddig kell ezt teljesítenie;
- milyen módon: átutalással, csekkkel vagy készpénzben.

## A FIZETÉS RENDJE

### Előleg

A rendelet 5. §-ának (1) bekezdése kimondja, hogy az utazásszervező előleget kérhet, amelynek mértéke legfeljebb a részvételi díj 40%-a lehet. Az előleg csak akkor haladhatja meg ezt a mértéket, ha a külföldi közreműködővel kötött szerződés ennél szigorúbb követelményt ír elő az utazásszervezőnek.

5. § (1) Az utazási szerződés megkötésekor előleg címén a szolgáltatás díja (részvételi díj) legfeljebb negyven százalékának befizetése követelhető. Ettől a rendelkezéstől el lehet térni, ha a külföldi közreműködővel kötött szerződés ennél szigorúbb kötelezettséget ró az utazásszervezőre.



### Előleg helyett foglaló?

Az utazási szerződésről szóló új, 281/2008. (XI. 28.) Korm. rendelet egyes szabályaival kapcsolatban az utazási irodák, a szakmai szervezet és az államigazgatás oldalán is felvetődött, hogy az utazásszervezők *előleg helyett* akár *foglalót* is kiköthetnek utazási szerződéseikben. Ez azonban a jogértelmezés elméleti síkján egyértelműen, a gyakorlati alkalmazásban pedig nagy valószínűséggel komoly aggályokat vethet fel. Az előleg és a foglaló esetében ugyanis, mint azt már fentebb érintettük, két egymástól elkülönülő polgári jogi intézményről van szó.

A polgári jog szabályai szerint az *előleg* az ügylet ellenértékének első részlete, amely visszajár, ha az ügylet – mindegy, hogy milyen okból – nem jön létre, és beszámítandó, ha megvalósul. A *foglaló* viszont szerződést biztosító mellékkötelezettség, amelynek az a lényege, hogy a szerződés teljesítésére kényszerítse a feleket. Ha nincs teljesítés, akkor a Ptk.-ban meghatározott jogkövetkezmények mellett még a szerződést biztosító mellékkötelezettség is terheli a kötelezettet. A mellékkötelezettség valójában szankció, anyagilag bünteti azt, aki nem teljesíti szerződéses kötelezettségét. (Fontos tudni, hogy a foglaló elvesztése, duplájának visszafizetése nem mentesíti a feleket a szerződés teljesítésétől!)

Csak hogy a rendelet 8. §-a feljogosítja az utast, hogy az indulás előtt bármikor elálljon az utazási szerződéstől. Ha tehát a rendelet erre felhatalmazza az utast, akkor az elállása nem szerződésszegés, ezért nem is lehet foglalóval büntetni. (A bánatpénz viszont a szerződéstől való jogszerű elállás esetén és csak a kontraktus megszűnése után jár.)

8. § (1) Az utas az utazási szerződéstől írásban tett nyilatkozattal az utazás megkezdése előtt bármikor elállhat.

Mindebből az következik, hogy jogszabályba ütközik és ezért semmis foglaló kikötése az utazási szerződésben.

A rendelet nem határozza meg, hogy az utas mikor köteles befizetni az előleget, és azt sem, hogy az előleg megfizetésével létrejön-e az utazási szerződés. Ezeket a kérdéseket a szerződő felekre bízta. A felek jogosultak megállapodni az előleg mértékében, a megfizetés időpontjában és a jogkövetkezményében.

A szervezőnek ezek mellett az utazási szerződésben tájékoztatnia kell az utast

- a fizetés elmaradásának vagy késedelmének következményeiről (pl. kamatfizetés vagy kizárás az utazásból) és
- a díj módosításának lehetőségéről a szerződés megkötése után.

Az utazásszervező legkorábban az utazás megkezdése előtt harminc nappal követelheti a teljes díjat, kivéve, ha külföldi közreműködője a vele kötött szerződésben ennél szigorúbb fizetési kötelezettséget ír elő.

Abban az esetben, ha az utas utazásközvetítőnél fizette be a díjat vagy annak egy részét, és a befizetett összeg nem érkezik meg a szervező számlájára – mindegy, hogy milyen okból, azért, mert csődbe ment a közvetítő, vagy mert elsikkasztotta a pénzt –, nem mentesíti az utazásszervezőt elutaztatási kötelezettsége alól.

Tisztességtelen szerződési feltétel, ezért semmis az a szerződésben alkalmazott kikötés, miszerint az utas csak akkor utazhat el, ha a közvetítőnél befizetett díj teljes mértékben beérkezett a szervező számlájára, pénztárába. Az ilyen kikötés a 18/1999. (II. 5.) Korm. rendelet 1. §-a (1) bekezdésének h) pontjába ütközik.

## DÍJEMELÉS

A szerződés megkötése után a díjat nem lehet emelni, kivéve a rendelet 6. §-ának (1) bekezdésében meghatározott okok bekövetkeztekor:

- *Nőtték a szállítás költségei.* A személyszállításhoz (autóbusz, vonat, repülő, hajó) kapcsolódó összes költség növekedése feljogosítja az utazásszerveőt a díjemelésre. A szállításhoz kapcsolódó költségek: az üzemanyagár, a légitársaságok kerozinfelára, de idetartozik az is, amikor a jogszabályban előírt pihenőidő módosítása miatt az eredetileg számoltnál több gépkocsivezetőre lesz szükség.
- *Változtak a részszolgáltatásokhoz kapcsolódó adók, illetékek, például a szállás adótartalma nőtt, föl-emelték a repülőtéri illetéket stb.*
- *Módosult a deviza-forint árfolyama.* Nem jogellenes, ha az utazásszervező tájékoztatójában saját maga határozza meg, hogy a külföldi utazásokat milyen forint-deviza árfolyamon számolja. Ebben az esetben az árfolyam-növekedés miatt csupán akkor emelhető a teljes díj, ha az árfolyamváltozás meghaladja az utazásszervező tájékoztatójában meghatározott árfolyamot.

A rendelet tehát megengedi a díj emelését, ez azonban *nem automatikus jog*. Csak akkor élhet ezzel a joggal az utazásszervező, ha az utazási szerződésben kifejezetten kikötötte a díjemelés lehetőségét.

A díjemelésnek emellett arányosnak kell lennie: a részszolgáltatás árának változása csupán az adott részszolgáltatás díját növelheti. Ha például az üzemanyag ára 10%-kal emelkedik, akkor a szállításhoz kapcsolódó szolgáltatás ára nőhet 10%-kal, a teljes díj azonban csak a résznek az egészhez viszonyított mértékében emelkedhet. Ha például a szállítás díja 10%-kal nő, akkor nem ugyanennyivel kell megemlíni a teljes díjat, hanem csak olyan mértékben, ahogyan a szállítási díj növekedése aránylik a teljes díjhoz.

Az utazásszervező írásban köteles közölni az utassal a díjemelés tényét és annak indokait.

A díjemelés további korlátai:

- Az indulást megelőző *húsz napon belül* már semmilyen indokkal nem emelhető a teljes díj.
- Ha a teljes díj növekedése meghaladja a 8%-ot, az utas jogosult elállni a szerződéstől, és követelheti a befizetett előleg, díj visszatérítését. Ebben az esetben az utazásszervezőnek levonások nélkül kell visszaadnia a befizetett összeget.

## VAGYONI BIZTOSÍTÉK

Az utazásszervező csak akkor kapja meg a működési engedélyt, ha egyebek között igazolja a 213/1996. (XII. 23.) Korm. rendeletben előírt vagyoni biztosíték meglétét. A vagyoni biztosíték lehet pénzbeli

## AZ UTAZÁSI SZERZŐDÉS KÖTELEZŐ TARTALMA

letét, bankgarancia vagy biztosítási szerződés. Az utazási szerződésben az utazásszervező köteles megnevezni azt a pénzügyintézetet, amellyel szerződést kötött a vagyoni biztosítékra. Az utas az MKEH nyilvános és közhitelű nyilvántartásában bármikor ellenőrizheti a szerződésben ezzel kapcsolatban megadott adatok valóságát.

### A vagyoni biztosíték szerepe

A vagyoni biztosíték fogyasztóvédő eszköz, az utast védi arra az esetre, ha az utazásszervező fizetésképtelenné válna. Az utazásszervező fizetésképtelensége esetén a vagyoni biztosítékra szerződött pénzügyintézet köteles ugyanis helytállni:

ha az utas az utazásszervező fizetésképtelensége miatt nem utazhat el, visszafizeti a befizetett összegeket;

szükség esetén gondoskodik az otthonuktól távol rekedt utasok hazahozataláról és az esetleges kényszerű túltartózkodás költségeiről.

A vagyoni biztosítékból sem kamatot, sem kártérítést nem lehet fizetni.

## KIFOGÁS KÖZLÉSÉRE VALÓ FIGYELEMFELHÍVÁS

Az utazásszervezőnek az utazási szerződésben tájékoztatnia kell az utast arról, hogy a szerződés teljesítésével kapcsolatos kifogásait haladéktalanul köteles bejelenteni az utaskísérőnek, vagy ha az nincs, akkor a helyszíni szolgáltatónak.

A kifogás közlésének elmaradása a jogalap tekintetében nem, az igényérvényesítésben viszont hátrányos helyzetbe hozhatja az utast. Ugyanis neki kell bizonyítania az utazásszervező nem vagy nem megfelelő teljesítését, s ennek egyik eszköze a bejelentés igazolása. Az ennek hiányából eredő hátrányt az utas viseli.

Előfordul, hogy az utaskísérő nem hajlandó jegyzőkönyvet felvenni a kifogás bejelentéséről. Ebben az esetben célszerű, ha az utas maga írja meg a jegyzőkönyvet – belefoglalva azt, hogy az utaskísérő megtagadta a jegyzőkönyv felvételét –, aláírja, esetleg az útitársak közül keres tanúkat.

### Példa

Hazatérése után az utas díjvisszatérítést és nem vagyoni kártérítést követelt az utazásszervezőtől, mert a mexikói szálloda folyosóján egereket, a szobájában pedig csótányt látott. Ezt a helyszínen nem jelentette sem az utaskísérőnek, sem a szállodának. A bíróság bizonyítékok hiányában elutasította a keresetet.

## A FELELŐSSÉG KORLÁTOZÁSA

Az utazásszervező a közreműködői magatartásáért úgy felel, mintha maga járt volna el. Azaz, ha az utazásszervező közreműködőjének – szálláshely, étterem, légitársaság, hajóstársaság, autókölcsönző stb. – magatartása kárt okoz az utasnak, akkor nem a közreműködő, hanem az utazásszervező köteles helytállni, az okozott kárt megtéríteni.

## AZ UTAZÁSI SZERZŐDÉS KÖTELEZŐ TARTALMA

Az utas nem vesz részt a közreműködő kiválasztásában, nem a közreműködővel, hanem az utazásszervezővel köt szerződést, ezért tartozik felelősséggel az utazásszervező a közreműködő magatartásáért. Kivéve a légi személyszállítást: ebben az esetben ugyanis az utas nem az utazásszervezővel, hanem a légitársasággal köt szerződést. Következésképpen a légitársaság magatartása miatt keletkezett károkért nem az utazásszervezőnek, hanem a légitársaságnak kell helyállnia.

Az utazásszervező csak abban az esetben korlátozhatja a felelősségét, ha a közreműködő felelősségét nemzetközi egyezmény korlátozza, és ezt a nemzetközi egyezményt Magyarországon kihirdették.

Erre a felelősségkorlátozásra fel kell hívni az utas figyelmét, és fel kell sorolni a Magyarországon kihirdetett, felelősségkorlátozó nemzetközi egyezményeket az utazási szerződésben. Ezek az alábbiak:

- az 1969. évi XIV. törvénnyel kihirdetett varsói egyezmény a nemzetközi légi fuvarozás egyes szabályainak egységesítéséről,
- a 2005. évi VII. törvénnyel kihirdetett montreali egyezmény a nemzetközi légi fuvarozásra vonatkozó egyes szabályok egységesítéséről,
- az 1986. évi II. törvénnyel kihirdetett nemzetközi vasúti fuvarozási egyezmény.

A felelősség korlátozása azt jelenti, hogy az utazásszervező kártérítési felelőssége csak az ezekben az egyezményekben meghatározott kártérítés mértékéig terjed.

A kormányrendelet 12. § (2) bekezdése lehetővé teszi, hogy az utazásszervező a nemzetközi egyezményekben meghatározott felelősségkorlátozások mellett, illetve azoktól függetlenül a nem vagy hibás teljesítése miatt keletkezett károkért korlátozza kártérítési felelősségét. A korlátozás mértéke a részvételi díj (és nem a teljes díj!) kétszerese. Az utazásszervező az e feletti károkat már nem köteles megtéríteni (de vállalhatja), feltéve, hogy az utazási szerződésben kikötötte ezt a korlátozást. Ha nem tette meg, akkor a kártérítési felelőssége korlátlan.

## BIZTOSÍTÁS

Semmilyen, utazással kapcsolatos biztosítás megkötésére nem lehet kötelezni az utast. A biztosítási szerződés – kivéve egyes felelősségbiztosításokat – megkötése önkéntes. Az utazásszervező sem BBP-, sem sztoróbiztosítás megkötésére nem kötelezheti az utast.

A BBP-biztosítás kikötése tisztességtelen szerződési feltételnek minősül a Ptk. 209. §-a alapján. Mivel nem része sem az utazási szolgáltatásnak, sem az utazási szolgáltatástól elválaszthatatlan mellékkötelezettségeknek (mint például a reptéri illeték), az ilyen kikötés az utas jogait egyoldalúan és számára hátrányosan korlátozza.

Szerződéskötési feltételként azonban kikötheti az utazásszervező a BBP-biztosítást. Ebben az esetben joggal és megalapozottan hivatkozhat arra, hogy a biztosítás megléte számára lényegesnek minősülő kérdés, s ha nem tud megegyezni az utassal, akkor nem jön létre a szerződés.

Ha baleset éri az utast az utazás során, és nincs biztosítása, akkor az utazásszervezőnek két lehetősége van: magára hagyja, boldoguljon, ahogy tud; vagy pedig a saját költségén gyógyíttatja – s aztán ezt az összeget vagy be tudja hajtani az utason vagy nem. Az utazásszervező ezért kellő alappal hivatkozhat az őt is terhelő, a Ptk. 340. §-ában előírt kárelhárítási kötelezettségre.

## AZ UTAZÁSI SZERZŐDÉS KÖTELEZŐ TARTALMA

„340. § (1) A károsult a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Nem kell megtéríteni a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy a károsult e kötelezettségének nem tett eleget.”

**Kárelhárítási és kárenyhítési kötelezettség**

A törvény alapján kárelhárítási és kárenyhítési kötelezettség terheli a károsultat. Az előbbinél a „leendő” károsultnak minden tőle telhetőt meg kell tennie azért (úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható), hogy a kár ne következzen be. A kárenyhítés pedig akkor terheli a károsultat, ha már megtörtént a kár: ekkor mindent meg kell tennie azért, hogy a károsodás következményei lehetőleg csökkenjenek, de semmiképpen se legyenek nagyobbak.

*Kárelhárítási kötelezettségét teljesíti a szálloda, amikor például a nedves folyosóra kiteszi a „vigyázat, csúszik!” figyelmeztetést, vagy a fitneszteremben kiírja, hogy az erőgépeket mindenki csak a saját felelősségére használja; a falusi vendéglátó feltünteti, hogy a karámban lévő állatokat tilos és veszélyes simogatni. Kárenyhítés pedig az, amikor a szálloda a fitneszteremben rosszul lett vendéghez azonnal orvost hív.*

A *sztornóbiztosítás*<sup>34</sup> azonban még szerződéskötési feltételként sem írható elő. Ugyanis egyértelműen az utas érdekét szolgálja, az utazásszervezőnek sem közvetlen, sem közvetett kára nem keletkezik megkötéséből vagy elmaradásából. Kármegelőzési kötelezettsége ebben az esetben nincs, ezért a döntés kizárólag az utas jogköre.

Végül: az utas az utazási vállalkozó közreműködésével is köthet biztosítási szerződést. Ő is kezdeményezheti a biztosítás megkötését, és az utazási vállalkozó is felajánlhatja ezt az utazási szerződésben. Ebben az utóbbi esetben az utazási vállalkozó a biztosítási kötvényt, az adott biztosítási termékre vonatkozó szabályzatot és a biztosítás igénybevitelére jogosító igazolást legkésőbb az utazáson való részvételre jogosító dokumentumokkal (*voucher*) együtt köteles az utasnak átadni.

34 Olyan útlemondási biztosítás, amikor az utas elállása esetén az utazási szerződésben meghatározott bánatpénz megfizetését az utas helyett biztosító állja.

## AZ UTAS ELÁLLÁSA A SZERZŐDÉSTŐL (8. §)

Az utas *írásban tett nyilatkozattal* bármikor elállhat az utazási szerződéstől az indulás előtt. Tekintettel arra, hogy az utazási szerződés érvényességi feltétele az írásba foglalás (valamennyi kikötéssel együtt), a lemondás is – amely értelemszerűen a szerződés egyik később keletkezett kikötése – csak akkor érvényes, ha azt írásban jelenti be az utas. A szóban (például telefonon) bejelentett elállást az utazásszervezőnek figyelmen kívül kell hagynia.

Az elállás a szerződést létrejöttének időpontjára visszamenő hatállyal szünteti meg, ennek következtében egyik fél sem követelhet teljesítést.

### BÁNATPÉNZ

A szerződéstől való elállás a Ptk. szabályai szerint alapvetően szerződésszegés, azaz jogellenes. Két esetben azonban kivételt tesz a Ptk. Nem szerződésszegés, tehát nem jogellenes, ha

- a) a szerződő felet jogszabály,
- b) maga a szerződés

jogosítja fel az elállásra.

Tekintettel arra, hogy a rendelet kimondja: az utas az indulás előtt bármikor elállhat a szerződéstől, így az nem jogellenes, nem szerződésszegés. Kártérítés nem követelhető ezért, viszont a rendelet feljogosítja az utazásszervezőt, hogy bánatpénz megfizetéséhez kösse az utas elállását. Ennek feltétele azonban, hogy a bánatpénz kikötése szerepeljen az utazási szerződésben. Ha nem szerepel, akkor az utas nem kötelezhető ennek megfizetésére.

A bánatpénz megfizetésén kívül elállása esetén sem kártérítés, sem kártalanítás megfizetésére nem kötelezhető az utas. Az ilyen kikötés jogszabállyal ellentétes, ezért semmis. A rendelet 2. §-a kimondja, hogy az 5. §-ban foglaltak kivételével a rendeletben előírtaktól nem lehet eltérni az utas hátrányára.

Elállását az utas nem köteles megindokolni.

### AZ ELÁLLÁS JOGKÖVETKEZMÉNYEI

Ha az utas az indulást megelőző 60. napig áll el a szerződéstől, akkor az utazásszervező köteles haladéktalanul visszatéríteni a befizetett összeget, levonások és kamatok felszámítása nélkül. Ugyanakkor ilyen esetben, azaz hatvan napnál (az 59. naptól) korábbi elállás esetén, is van rá lehetőség, hogy az utazásszervező bánatpénzt követeljen. Ennek mértékét az utazási szerződésben kell meghatározni, de a rendelet alapján a bánatpénz összege nem haladhatja meg a részvételi díj összegét.

A 18/1999. (II. 5.) Korm. rendelet 2. §-ának j) pontja alapján tisztességtelennek minősülhet az a szerződési feltétel, amikor az utazásszervező nem a részvételi díj, hanem a teljes díj<sup>35</sup> összegében szabja meg a bánatpénz felső határát.

35 A részvételi díj az utazási szolgáltatások árának összessége, a teljes részvételi díj ezen felül tartalmazza a különböző illetékeket (reptéri) és adókat (üdülési) összegét is.

## AZ UTAS ELÁLLÁSA A SZERZŐDÉSTŐL (8. §)

A bánatpénz összege utazásnál az indulás napjától számított 59. és 36. nap közötti, szálláshely igénybevételeire irányuló utazási szerződésnél pedig az 59. és a 46. nap közötti elállás esetén nem haladhatja meg a részvételi díj 10%-át. Az ennél több bánatpénz kikötése jogszabályba ütközik, ezért semmis.

Nem követelhető bánatpénz megfizetése, ha:

- a) az utas azért áll el a szerződéstől, mert az indulás előtt az utazásszervező az utas akaratától függetlenül jelentősen módosítja az utazási szerződés lényeges feltételeit;

**Jogesetek, Példák**

Jelentős módosításnak minősítette a bíróság az utazás módjának megváltoztatását (repülő helyett autóbusz), az ellátás megváltoztatását (all inclusive helyett csak reggeli), a szálláshely megváltoztatását (az eredetileg lefoglalt szálloda helyett egy 105 km-rel távolabbra lévő hotel, függetlenül attól, hogy az is ugyanakkor a tengernek a partján állt).<sup>36</sup>

Nem tekintette jelentős szerződésmódosításnak a bíróság a fizetési határidő megváltoztatását; a fakultatív programok egy részének törlését; a repülőgép indulásának kis mértékű (kétórás) változását.

A jogszabály nem határozza meg a *jelentős módosítás* fogalmát, ezt a bíróság mindig esetről esetre vizsgálja, a rendelet viszont jelentős mértékű szerződésmódosításnak minősíti, ha a díjemelés mértéke meghaladja a 8%-ot. Az utas ilyenkor vagy elállhat a szerződéstől – bánatpénzt nem kell fizetni, miközben kárainak megtérítését követelheti –, vagy elfogadja a változtatásokat, s a felek módosítják (írásban) az utazási szerződést.

- b) az úti célt, az odavezető útvonalat, vagy ezek egy részét az utazási szerződés megkötése után a külpolitikáért felelős miniszter (Külügyminisztérium) nem javasolja, és az utas erre való hivatkozással áll el (ld. (6) bekezdés);

A Külügyminisztérium a honlapján<sup>37</sup> teszi közzé, hogy melyek azok a területek, ahová „nem javasolja” az utazást. Csak abban az esetben nem követelhető bánatpénz, ha a terület a „nem javasolt” oszlopban van, a „fokozott biztonsági kockázatot rejtő további országok és térségek” oszlopban felsoroltakra való hivatkozás nem mentesíti az utast a bánatpénz megfizetésének kötelezettsége alól.

Csak abban az esetben mentesül az utas a bánatpénz megfizetésének kötelezettsége alól, ha a célterület vagy az odavezető út a szerződés megkötése után került be a „nem javasolt” területek közé. Ebben az esetben az utazásszervező köteles azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatást nyújtani. Ha a helyettesítő szolgáltatás az eredetinel alacsonyabb értékű, azaz olcsóbb, akkor az utazásszervező köteles megtéríteni a díjkülönbözetet. Nem jogellenes és nem tilos, ha az utazásszervező olyan helyre szervez utazást, amelyik a „nem javasolt” területek között található. Az utas elállhat a szerződéstől, vagy elfogadja a helyettesítő szolgáltatást, és a felek módosítják az utazási szerződést (írásban).

Nagyon fontos, hogy ennél a pontnál a jogszabály nem a díjkülönbözet visszafizetésére kötelezi az utazási vállalkozót, hanem annak megtérítésére. Ez azt jelenti, hogy az utazásszervező a díjkülön-

36 4.P.630066/2002. PKKB 5.P.50.184/2002. PKKB 47.Pf.27322/2002. FB

37 [www.kulugyminiszterium.hu](http://www.kulugyminiszterium.hu), „Utazás külföldre” menüpont



## AZ UTAS ELÁLLÁSA A SZERZŐDÉSTŐL (8. §)

bözetet visszafizetheti (azaz pénzt ad vissza), de megtérítheti pénzt helyettesítő eszközzel, például utazási utalvánnyal is.

A rendelet a visszatérítésnél nem alkalmazza a visszafizetés szónál egyébként használt „azonnal” vagy „haladéktalanul” kifejezéseket. Következésképpen az utazásszervező nincs határidőhöz kötve, hogy mennyi időn belül téríti vissza a díjkülönbözetet. Ha az utazási szerződés megemlíti a visszatérítést annak határideje nélkül, akkor ez a szerződési feltétel az ellenkező bizonyításáig tisztességtelennek minősül a 18/1999. (II. 5.) Korm. rendelet 2. §-ának g) pontja alapján.

# AZ UTAZÁSSZERVEZŐ ELÁLLÁSA

Az utazásszervező legkésőbb az utazás megkezdése előtt húsz nappal írásban tett nyilatkozattal elállhat az utazási szerződéstől.

Ha a saját érdekkörében felmerült ok miatt áll el az utazástól, akkor köteles:

- helyettesítő szolgáltatást felajánlani, és a díjkülönbözetet visszatéríteni, amennyiben a helyettesítő szolgáltatás olcsóbb, mint az eredeti;
- ha nem képes nyújtani helyettesítő szolgáltatást, vagy azt az utas nem fogadja el (nem köteles megindokolni, hogy miért), akkor azonnal köteles visszafizetni a befizetett díjat, kamatokkal együtt. Ebben az esetben az utas kárainak megtérítését is követelheti. Kár lehet például, ha az utas az utazás időtartamára beteg hozzátartozójához ápolót szerződtetett, vagy az elmaradt nászút okozta csalódás miatt keletkezett nem vagyoni kár is. Azonban minden esetben az utasnak kell bizonyítania a kárt.

Mentesül az utazásszervező a kártérítés alól, ha bizonyítja, hogy:

- elállására a szerződés megkötése után felmerült, általa nem befolyásolható, előre nem látható és elháríthatatlan körülmény (*vis maior*) bekövetkezése miatt került sor – kivéve a túlfoglalás esetét és harmadik személy magatartását (*vis maiornak* minősült a 2004-es délkelet-ázsiai cunami, a 2006-os SARS járvány, de nem *vis maior* a durrdefekt, a mexikói drogháború); vagy
- a jelentkezők száma nem éri el a meghirdetett minimumot, s erről a szerződésben megjelölt időtartamon belül tájékoztatja az utast.

# SZÁLLÁSHELYSZERZŐDÉS, SZÁLLÁSHELYEK FELELŐSSÉGE

## A SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE

A szálláshelyszerződés létrejöhet szóban, írásban és ráutaló magatartással. Ellentétben az utazási szerződéssel, a szálláshelynél nincs alaki megkötés, a szerződés érvényességének nem feltétele az írásba foglalás. Csak abban az esetben kell írásba foglalni a szerződést, ha a felek ebben kifejezetten megegyeztek. Ha például a megrendelés és annak visszaigazolása írásban történik, de a felek nem állapodnak meg abban, hogy a szerződés érvényességének feltétele az írásba foglalás, akkor maga a szálláshelyszerződés létrejöhet szóban is és ráutaló magatartással is. Mindezek ellenére a vállalt kötelezettségek, szolgáltatások és ezek teljesítésének vagy éppen nem vagy nem megfelelő teljesítésének bizonyíthatósága érdekében célszerű írásba foglalni a szerződést.

Ha a szerződő felek másként nem rendelkeznek, a szálláshelyszerződés a szállás típusától függetlenül a vendég megérkezésével és jelentkezésével jön létre, ugyanis csak ettől kezdve követelhetik a vállalt kötelezettségek teljesítését: a szállás és az esetleg hozzá kapcsolódó szolgáltatások nyújtását, illetve az ellenérték megfizetését. Nincs azonban akadálya annak, hogy a felek úgy állapodjanak meg, hogy az ajánlat elfogadásával vagy a megrendelés visszaigazolásával nem előszerződés, hanem szerződés jön létre köztük. Ez azonban csak valamennyi szerződő fél hozzájárulásával lesz joghatályos.

A vendég megrendelésével és annak visszaigazolásával vagy a szálláshely ajánlatával és annak elfogadásával *előszerződés* jön létre. Az előszerződés alapján a felek arra vállalnak kötelezettséget, hogy egy későbbi időpontban – a vendég érkezésének időpontjában – szerződést kötnek. Az így létrejött előszerződésnek tartalmaznia kell a szálláshelyszerződés lényeges és bármelyik fél számára lényegesnek minősített kérdéseit, például: a szállás helye, a szolgáltatás tartalma, időpontja, ára, a bejelentkezés kötelezettsége stb., és a vendég vagy a szálláshely egyedi feltételeit, például: dohányzószoba, háziállat, életkor, nem bevihető dolgok stb.

## A BEJELENTKEZÉS SZABÁLYAI

Csak a nem uniós állampolgárt kötelezi jogszabály a bejelentkezésre. Az uniós állampolgár (természetesen a magyar is) bejelentkezési kötelezettségét jogszabály nem írja elő, ennél fogva erre jogilag nem kötelezhető.

### Uniós állampolgárok

Az uniós állampolgárok tartózkodásáról szóló 2007. évi I. törvény és az annak végrehajtásáról szóló 113/2007. (V. 24.) Korm. rendelet nem szabályozza a közösségi állampolgárok bejelentkezését – kivéve, ha három hónapnál tovább kívának Magyarországon tartózkodni. Ekkor – a letelepedés szabályainak megfelelően – a helyi önkormányzatnál kell bejelenteniük ezt a szándékukat. Három hónapnál rövidebb tartózkodás esetén nincs bejelentkezési kötelezettség.

Mivel jogszabály nem írja elő a közösségi vendég bejelentkezési kötelezettségét, a szálláshely csak abban az esetben követelheti ezt meg, ha a szerződéskötési feltételei között szerepelteti.

## SZÁLLÁSHELYSZERZŐDÉS, SZÁLLÁSHELYEK FELELŐSSÉGE

A szálláshely kikötheti, hogy számára lényegesnek minősülő kérdés a bejelentkezés, ezért csak akkor jön létre a szerződés, ha a vendég ténylegesen is bejelentkezik. Ezt a feltételt az előszerződésben is fel kell tüntetni. Ennek hiányában nem követelhető meg a vendégtől, hogy bejelentkezzék.

Nincs olyan jogszabály, amely meghatározná a szállásszerződés tartalmát. Ebből az is következik, hogy a feleknek nem kell megnevezniük magukat ahhoz, hogy a szerződés létrejöjjön (például a kenyérvásárlásnál sem nevezi meg magát az eladó és a vevő, a szerződés mégis létrejön).

### *A személyi okmányok ellenőrzése*

Jogszabály nem írja elő, hogy uniós állampolgár (így a magyar is) személyazonosító okmányát (útlevél, személyi igazolvány, jogosítvány) bármilyen okból vagy célból átadja a szállásadónak. Következésképpen a szállásadó – ha a bejelentkezést szerződéskötési feltételként előírta – csak a vendég által bemondott adatokra hagyatkozhat, azok valódiságát nem ellenőrizheti, hacsak a vendég önként át nem adja személyi okmányát.

Az adatvédelemről szóló 1992. évi LXIII. törvény kimondja, hogy személyes adatok kezelésére csak akkor van lehetőség, ha ehhez az érintett hozzájárul, vagy törvény, illetve annak alapján önkormányzati rendelet előírja. A személyes adatok kezelésébe beletartozik a személyi okmányok ellenőrzése, adataik nyilvántartása, rögzítése.

A szállásadó szerződéskötési feltételként sem írhatja elő a személyi okmányok kötelező ellenőrzését, ugyanis erre egyetlen jogszabály sem jogosítja fel.

### *Nem uniós állampolgárok*

A nem uniós állampolgárok tartózkodásáról szóló 2007. évi II. törvény és a végrehajtására kiadott 114/2007. (V. 24.) Korm. rendelet előírja, hogy *a nem közösségi állampolgár köteles a szállásadónál bejelentkezni, és személyi okmányát bemutatni.* A szállásadó köteles a vendég személyi adatait az útlevélben szereplő adatoknak megfelelően a *vendégkönyv*be bevezetni. A rendelet értelmében a szállásadónak vendégkönyvet kell vezetnie (kézi vagy számítógépes rendszerben), és azt évente egyszer az idegenrendészeti hatóságnak bemutatnia.

## **A SZÁLLÁSDÍJ FELTÜNTETÉSE**

Az utazási szerződéssel ellentétben a szállásdíj feltüntetéséről nem rendelkezik külön jogszabály.

Az árfeltüntetésről szóló 4/2009. (I. 30.) NFGM–SzMM rendelet 6. §-ában előírtaknak megfelelően kell feltüntetni a szállásdíjat.

6. § (1) A szolgáltatásnak a vállalkozás által előre meghatározott díjáról, vagy – ha a szolgáltatás díja előre nem határozható meg – a szolgáltatás díja kiszámításának módjáról
- ha a szolgáltatás nyújtásának és megrendelésének helye megegyezik, a szolgáltatás nyújtásának helyén a fogyasztó számára könnyen hozzáférhető árjegyzéken,
  - egyéb esetben a szolgáltatás megrendeléskor a fogyasztó számára hozzáférhető módon kell tájékoztatást adni.

## SZÁLLÁSHELYSZERZŐDÉS, SZÁLLÁSHELYEK FELELŐSSÉGE

(2) Ha a vállalkozás valamely termék forgalmazásával közvetlen összefüggésben nyújtott szolgáltatásért külön díjat számít fel (így különösen a felszolgálási, szállítási, kiszállási díjat), a különdíjat a termék árának feltüntetésére vonatkozó szabályok szerint, az érintett termék árával együtt (ugyanazon árkiíráson, árjegyzéken vagy árlapon) kell feltüntetni.

A rendelet értelmében a szállásadó úgy köteles feltüntetni az árat, hogy az a fogyasztó számára egyértelmű legyen, félreérthetetlenül tartalmazza, hogy milyen szolgáltatásokat foglal magában, milyen egységre vonatkozik, továbbá fel kell tüntetni azt az árat, amit a fogyasztó fizet majd a szolgáltatásért. Például: Szoba reggelivel X Ft/éjszaka; szoba félpanzióval Y Ft/fő/éjszaka; szoba reggelivel, szaunahasználattal Z Ft/fő/éjszaka stb. Szoba reggelivel X Ft/éjszaka, három éjszakára összesen W Ft.

A szállásadó nem köteles külön feltüntetni a szolgáltatás részeinek árait. Ha a reggeli benne van a szobaárban, azaz egységes szolgáltatásról van szó, akkor nem kell a szoba és a reggeli árát külön-külön, majd együttesen is kiírni. Ám ha a reggeli nincs benne a szoba árban, és külön kell megrendelni, akkor a reggeli és a szoba árát is egyenként kell feltüntetni.

Nem ütközik jogszabályba, ha nem ajánlatnak minősülő felhívásában (ajánlkozásában) a szállásadó az árat csak hozzávetőlegesen, például X Ft-tól, adja meg.

## AZ ADÓK FELTÜNTETÉSE

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 14. §-ának (5) bekezdése kimondja: a termék eladási áráként és egységárként, illetve a *szolgáltatás díjaként* a fogyasztó által ténylegesen fizetendő, az általános forgalmi adót és egyéb kötelező terheket is tartalmazó árat kell feltüntetni.

A jogszabály megfogalmazásából egyértelműen következik, hogy a szolgáltatás árának tartalmaznia kell minden olyan adót, ami a szolgáltatást terheli, és amit a fogyasztónak a szolgáltatás igénybevételekor meg kell fizetnie (például: az ár tartalmazza a 25% áfát). Jogsértő az árfeltüntetés, ha a szolgáltató úgy adja meg a szolgáltatás díját, hogy ár + áfa, de e kettőnek a végösszegét nem tünteti fel az ajánlatban, szerződésben.

E szabály alól kivétel az *idegenforgalmi adó* (ifa) feltüntetése.

## AZ IFA FELTÜNTETÉSÉNEK SZABÁLYA

Bár az idegenforgalmi adó megfizetésének kötelezettségéről tájékoztatni kell a fogyasztót, az adó összegét nem kell feltüntetni a szolgáltatás díjában – azaz nem jogellenes, ha a szolgáltató nem a szolgáltatás díjában, hanem külön adja meg az ifa mértékét.

Egy közigazgatási határozat bírósági felülvizsgálata során a bíróság megállapította, hogy az ifa külön (a szolgáltatás díjától elválasztott) feltüntetése megfelel a jogszabályoknak. A bíróság ítéletének indokolása<sup>38</sup>:

SZÁLLÁSHELYSZERZŐDÉS, SZÁLLÁSHELYEK FELELŐSSÉGE

„Az idegenforgalmi adó esetében abból kell kiindulni, hogy az idegenforgalmi adó a szolgáltatást terhelő adónak tekintendő-e. Ebben a kérdésben történő állásfoglalásban a helyi adókról szóló 1990. évi C. tv. segít, ez szabályozza ugyanis az idegenforgalmi adó kérdését.

Az ifa az 1990. évi C. tv. 30. § (1) bekezdés a) pontja szerint a magánszemélyt terheli, azt, aki nem állandó lakosként az önkormányzat illetékességi területén legalább egy vendégéjszakát eltölt. A rendelkezésből egyértelmű, hogy nem a szálláshelyet szolgáltatót terheli az idegenforgalmi adó megfizetésének kötelezettsége, hanem a magánszemélyt, aki a szolgáltatást igénybe veszi.

Nem köteles azonban valamennyi, szálláshely-szolgáltatást igénybe vevő fogyasztó ifát fizetni az idézett 30. § (1) a) pontja szerint sem. Már e rendelkezésből kitűnik, hogy azt a személyt nem terheli, aki állandó lakosként veszi igénybe az adott szolgáltatást, illetve nem tölt el egy éjszakát, hanem pl. nappal veszi igénybe a szolgáltatást.

Emellett a törvény a 31. §-ában rendezi annak kérdését is, hogy ki az, aki mentesül az ifa megfizetése alól.

Helyesen hivatkozott a szolgáltató arra, hogy a 90. évi C. tv. 34. § (1) a) pontja szerint a fizetendő adót a kereskedelmi szálláshelyeken a szolgáltatásért esedékes összeggel együtt az üzemeltető szedi be. Ez utóbbi szabályból nem következik az, hogy az ifa a szálláshely-szolgáltatást terhelő adó lenne.

Egyébként az ésszerűségnek is ellentmond a hatóság által megkívánt árfeltüntetés. Az ifát, mint ahogy az már korábban is elhangzott, nem minden esetben kell a szálláshelyet igénybe vevőnek megfizetnie, másrészt igen széles körű a mentességre jogosító feltételek sora. Erre tekintettel meglehetősen bonyolult lenne valamennyi feltételnek megfelelni az ár feltüntetésekor.”

# SZÁLLÁSADÓK FELELŐSSÉGE

A szállásadókat felelősség terheli a fogyasztók szálláshelyre bevitt dolgaiban bekövetkezett károkért. E tekintetben a jog élesen megkülönbözteti a szállodák és az egyéb kereskedelmi szálláshelyek felelősségét: a szállodákét a Polgári Törvénykönyv szabályozza külön fejezetben nevesítve, az utóbbi – azaz a 4/1997. (I. 22.) Korm. rendelet I. számú melléklete 411. és 412. pontjaiban meghatározott feltételeknek meg nem felelő, és legalább tizenegy szobával nem rendelkező – kereskedelmi szálláshelyét pedig a Ptk. általános felelősségi szabályai szerint kell elbírálni.

## A SZÁLLODÁK FELELŐSSÉGE A VENDÉG ÁLTAL BEVITT DOLGOKBAN

### KELETKEZETT KÁROKÉRT

A Ptk. a letétről szóló, XXXIX. fejezetében szabályozza a szállodák felelősségét a vendégek bevitt dolgaiban keletkezett károkért. Nem tartozik e szabályozás alá, ha a kár a szálloda területén, ám nem a szállóvendég dolgában következett be.

A *letét* megőrzést, mégpedig ideiglenes megőrzést jelent. Lényege: a letevő ideiglenes megőrzésre átad egy dolgot a letéteményesnek, vagyis annak, aki vállalja az őrzést. Természetesen a letét is szerződés, amelyre a törvény nem ír elő kötelező alaki formát. Két fél – a letevő és a letéteményes – között jön létre, s az ügylet ingyenes és visszterhes (azaz fizetős) is lehet.

A letéteményes felelősséggel tartozik a rábízott dologért és olyan állapotban köteles visszaszolgáltatni a letevőnek, amilyenben átvette. Nem használhatja, és más őrizetébe sem adhatja, kivéve, ha így károsodástól óvja meg a letéteményest, de már nincs idő arra, hogy értesítse és a beleegyezését kérje.

A Ptk. a letét egyik különös típusának nevezi a szállodai felelősséget, mivel sok tekintetben eltér a letét általános szabályozásától.

467. § (1) A szálloda felelős azért a kárért, amelyet a megszálló vendég dolgainak elveszése, elpusztulása vagy megsérülése folytán szenved, kivéve, ha bizonyítja, hogy a kárt a szálloda alkalmazottainak és vendégeinek körén kívül álló elháríthatatlan ok vagy a vendég maga okozta.

(2) A felelősség azokban a dolgokban bekövetkezett károkért áll fenn, amelyeket a vendég a szállodában kijelölt, illetőleg általában erre rendelt helyen vagy a szobájában helyezett el, vagy amelyeket a szálloda olyan alkalmazottjának adott át, akit dolgai átvételére jogosultnak tarthatott.

(3) Értéktárgyakért, értékpapírokért és készpénzért a szálloda csak akkor felelős, és pedig a felelősség mértékének korlátozása nélkül, ha

a) a dolgot megőrzésre kifejezetten átvette;

b) a megőrzésre átvételt kifejezetten megtagadta;

c) a kár olyan okból következett be, amelyért az általános szabályok szerint felelősséggel tartozik. Ebben az esetben a bizonyítás a vendéget terheli.



## FIZIKAI BEHATÁSOK OKOZTA KÁROK

A törvény tételesen felsorolja, milyen károkért tartozik felelősséggel a szálloda: a bevitt dolog elveszéséért, elpusztulásáért, megsérüléséért, függetlenül attól, hogy az a vendég tulajdona-e vagy sem – egyedül az számít, bevitte-e a hotelbe. Jól mutatja a felsorolás, hogy a szállodának a fizikai behatások okozta károkért kell felelnie. Ha a szálloda alkalmazottja a vendég értékpapírjával az ő tudta nélkül tőzsdézik, és emiatt veszteség éri a vendéget, a szálloda nem a 467. § alapján tartozik felelősséggel.

## A „MEGSZÁLLÓ VENDÉG” FOGALMA

Jogszabály nem határozza meg a megszálló vendég fogalmát. A bírósági gyakorlat azt az általánosan elfogadott véleményt alkalmazza, amely szerint megszálló vendég az, aki a szálloda szállásszolgáltatását, azaz a hotelszoba használatát igénybe veszi, napszaktól függetlenül. Megszálló vendég tehát az is, aki csak nappalra veszi igénybe a szobát (tárgyalásra, két járat közötti tartózkodásra), és az is, aki ott éjszakázik.

Nem minősül viszont megszálló vendégnek, aki a szálloda területén tartózkodik, de nem él a hotel szállásszolgáltatásával (csupán az uszodát használja, a hallban üldögél, az étteremben ebédel stb.).

Nem a szállodai felelősség szabályai szerint kell eljárni akkor, ha a kár a megszálló vendég vendégének dolgában következett be.

Ugyancsak nem a szállodára vonatkozó fokozott felelősségi szabályok szerint kell eljárni, ha a károsult és a szálloda között lakásbérleti vagy ahhoz hasonló jogviszony áll fenn. Ilyen például, amikor jogi vagy természetes személy iroda/üzlet céljára bérbe veszi a szálloda szobáját vagy más helyiségét.

## BEVITT DOLGOK

A hotel felelőssége a megszálló vendég valamennyi bevitt dolgára kiterjed. Ha létrejött a szállásszerződés, akkor a szálloda a már megszálló vendégnek tekinthető személy minden, a szálloda területére bevitt dolgában keletkezett kárért felel.

A szállodára is érvényes a szerződéskötési szabadság elve: azzal köt szerződést, akivel akar, és azt a dolgot engedi be területére, amit csak akar. Mivel jogszabály nem tiltja, megválaszthatja a szálloda, hogy mely dolgok bevitelét nem engedi meg, például a háziállatokat, a különösen értékes holmikét. Ezt azonban csak a szerződés megkötése előtt teheti meg jogszerűen, utána már nem érvényes, titkos fenntartásnak is minősülhet.

## FELELŐS ŐRZÉS

A magyar szabályozás értelmében a szálloda felelőssége a vendég bejelentkezésével kezdődik és kijelentkezésével végződik. Nem kötelezhető arra a szálloda, hogy a vendégnek az érkezése előtt eljuttatott vagy távozása után ott hagyott dolgaira vigyázzon, érték felelősséget vállaljon.

## SZÁLLÁSADÓK FELELŐSSÉGE

Előfordul, hogy érkezése előtt a vendég a szállodába küldi dolgait, vagy a kijelentkezése után ott hagyja őket. Ha erről megállapodik a szállodával, akkor a letét szabályai szerint kell eljárni.

Ha a vendég nem állapodott meg az őrzésről a szállodával, akkor azt a felelős őrzés kötelezettségei terhelik. Felelős őrzésről akkor beszélünk, ha valaki anélkül tartja magánál a másik dolgát az ő érdekében, hogy erre jogosult vagy köteles lenne. Nincs semmilyen jogviszony a felek között az őrzés tekintetében; nem szerződésen, hanem kizárólag a jogszabály rendelkezésein alapulnak a megőrzéssel összefüggő jogok és kötelezettségek. A kárveszély és az őrzés költségei a dolog jogosultját terhelik.

A *talált tárgyak*ra is a felelős őrzés szabályait kell alkalmazni. Mindaddig azonban, amíg a vendég ki nem jelentkezik a szállodából, a területén hagyott, elhagyott dolga bevitt dolognak számít. Ily módon a szállodákra érvényes letéti szabályok és nem a talált tárgyakra vonatkozó felelős őrzés szabályai szerint szükséges eljárni. Ha a szálloda úgy látja, hogy az elhagyott dolog veszélyben van/lehet, akkor mint letéteményes köteles gondoskodni a biztonságáról. Ha például az egyik alkalmazottja rátalál a vendég gyémántgyűrűjére a szálloda folyosóján, helyezze biztonságba (mert fennáll az a veszély, hogy a gyűrű illetéktelen kezekbe kerülhet), és juttassa vissza a vendégnek. Ha mindez már a kijelentkezés után történik, akkor kutassa fel a vendéget, és továbbítsa neki az ékszert. Ebben az utóbbi esetben az őrzéssel, kutatással, elküldéssel kapcsolatos költségeket a vendégre terhelheti.

A szálloda köteles a vendég kéretlenül birtokába jutott dolgát őrizni, de a költségeket a vendég viseli. Amennyiben ezalatt a dolog károsodott, akkor ezért nem terheli felelősség a szállodát.

## A BEVITT DOLGOKÉRT VALÓ FELELŐSSÉG CSOPORTJAI

Két nagy csoportra osztja a törvény a bevitt dolgokat a felelősség szempontjából:

- a) *értéktárgyak, készpénz és értékpapírok* - az ezekben bekövetkezett károkért a szálloda az alábbi esetekben felel:
- *Ha megőrzésre kifejezetten átveszi őket.*

A felelősség az átvétellel kezdődik, jóllehet, a vendég nem kötelezhető arra, hogy értéktárgyait, készpénzét átadja a szállodának – ez kizárólag az ő döntése. Ha átadja, az így létrejövő szállodai szerződés érvényességének nem feltétele az írásos forma: szóban és ráutaló magatartással is létrejöhet a hotel és a vendég közötti szerződés. Következésképpen a szálloda felelőssége ilyenkor akkor is fennáll, ha ráutaló magatartással veszi át az értékeket (ráutaló magatartásnak számít, ha például a szobában működőképessé széf áll a vendég rendelkezésére, használati utasítással).

Jogszabály nem írja elő, hogy a szálloda köteles külön megemlíteni a vendégnek a megőrzés lehetőségét. Nem követ el mulasztást, ha ezt nem teszi meg. Nem kell külön felhívnia a vendég figyelmét a készpénzért, értéktárgyakért és értékpapírokért való felelősség feltételeire.

- *Ha a megőrzésre való átvételt kifejezetten megtagadja.*

Ez a magatartás nem mentesíti a szállodát a felelősség alól. Csak akkor védekezhet eredményesen, ha bebizonyítja, hogy a bekövetkezett kár kizárólag a vendég hibájára vezethető vissza. Ha például úgy keletkezik a vendégnek kára, hogy a szobájában lévő széfet elrontja, emiatt nem tudja betenni a dolgait, de nem jelenti a szállodának, akkor a szálloda sikeresen alapíthat-

ja védekezését a vendég hibájára. Nem mentesség azonban, ha a szobához rendeltetészerűen hozzátartozó széf a vendég közrehatása nélkül romlik el, s így keletkezik a kár (például látszólag minden rendben van, mégsem záródik jól).

Az sem mentesíti a szállodát a felelősség alól, ha alkalmazott- vagy széfhiányra, műszaki nehézségekre hivatkozva nem vesz át megőrzésre dolgokat.

Sok-sok példát lehetne még említeni, a lényeg ugyanaz: a szálloda akkor is felel a vendég készpénzében, értéktárgyaiban és értékpapírjaiban bekövetkezett károkért, ha kifejezetten megtagadja megőrzésre való átvételüket.

- *Ha a vendég bizonyítja, hogy a szálloda az őrzés tekintetében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható lenne.*

Az előző két pontban fennáll a szálloda felelőssége, mivel vagy átveszi a vendég dolgait, vagy megtagadja átvételüket, ebben az esetben azonban a vendég nem adja át megőrzésre a dolgát. Így ha a vendég dolgában kár keletkezik, akkor a szálloda a szerződésen kívül okozott kárért való felelősség szabályai szerint kötelezhető kártérítésre: aki másnak jogellenesen kárt okoz, köteles azt megtéríteni, illetve a szálloda a vendég bevitt dolgainak őrzése tekintetében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

### Jogesetek, Példák

A vendég a városban vásárolt egy antik asztali órát. Este érkezett vissza a szállodába, az órát nem adta át megőrzésre. Lefekvéskor maga mellé tette az ágy melletti éjjeliszekrényre, s gyönyörködött benne elalvás előtt. Kora hajnalban a szálloda portása véletlenül megnyomta a tűzriasztó gombját. A felharsanó sziréna annyira megijesztette a vendéget, hogy az ágyból kiugorva leverte az antik órát, s az összetört. Az antik asztali óra értéktárgynak minősül. Ámde a vendég meg sem kísérelte megőrzésre átadni a szállodának, eszerint az természetesen nem is vállalhat érte felelősséget. Kár keletkezett, mégpedig a szálloda jogellenes magatartása – a téves riasztás – miatt: nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A jogellenes magatartás és a kár közötti ok-okozati összefüggés kimutatható, ezért a szálloda kártérítéssel tartozik az összetört óráért. Nem a szállodák szigorú felelősségi szabályai alapján, hanem azért, mert szerződésen kívül okozta a kárt; közvetlen kapcsolat van a jogellenes magatartás és a kár között. (Alapelvek: a vendég hivatkozhat arra, hogy aki maga sem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható [tehát a vendég önmaga, mert ő volt az, aki nem helyezte biztonságba az órát], még hivatkozhat a másik fél felróható magatartására [azaz ebben az esetben a szálloda téves riasztására]. A szálloda viszont érvelhet „a saját felróható magatartására előnyök szerzése végett senki sem hivatkozhat” alapelvvel. Ha mindez egy drága szemüveggel történik, akkor az alapelvek ütközése kiesik, mert egyértelmű a szerződésen kívül okozott kár tényállása.) Mindezt azonban a vendégnek kell bizonyítania: az óra azért tört össze, mivel a téves riasztástól megriadva leverte, és nem azért, mert már törötten vásárolta, vagy éppen a riasztástól függetlenül lökte le.

A vendég a szálloda éttermében vacsorázott, pénztárcáját a szobájában hagyta, a kulcsot leadta a recepción. A pénztárca a vacsora ideje alatt eltűnt. A szálloda visszautasította a kár megtérítését, arra való hivatkozással, hogy a vendég nem adta át megőrzésre, azaz nem tette be a széfbe a pénzt. A biztonsági kamerák tanúsága szerint a recepció több alkalommal, rövid időre elhagyta a helyét, ezt kihasználva a tolvaj elemelte a kulcsot. A bíróság a vendég által benyújtott rendőrségi jegyzőkönyv alapján megállapította, hogy a szálloda az őrzés tekinteté-

ben nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható – őrizetlenül hagyta a recepciót –, ezért felelősségét megállapította, és a keletkezett kár megtérítésére kötelezte.<sup>39</sup>

A megszálló vendég készpénzében, értéktárgyában és értékpapírjában bekövetkezett károkért tehát a szálloda csak akkor felel, ha megőrzésre átvette őket, vagy épp ellenkezőleg, megtagadta átvételüket. Egyébként kizárólag akkor, ha a kárért az általános szabályok szerint lenne felelős, ezt viszont már a vendégnek kell bizonyítania.

b) *mindazok a bevitt dolgok, amelyek nem tartoznak az első csoportba* (például a vendég autója és az abban lévő dolgok)<sup>40</sup>

Jogszabály nem határozza meg, hogy melyek azok a dolgok, amelyekért a szálloda nem tartozik felelősséggel. Ezt teljes mértékben a szállodára bízta: jogában áll megtiltani bizonyos dolgok bevitelét, de csak a szerződés megkötése előtt.

A bevitt dolgok meghatározása és értelmezése általában nem vita tárgya a vendég és a szálloda között, az értéktárgy kivételével. Nem mindig egyértelmű ugyanis, hogy a dolog értéktárgynak minősül-e vagy sem.

### Példák

A vendég szobájából eltűnt a tízezer forint értékű karórája. Követelte, hogy a szálloda térítse meg a kárt. Ezt a hotel elutasította, arra való hivatkozással, hogy az óra értéktárgy, ezért csupán akkor lenne felelős érte, ha a vendég betette volna az amúgy rendelkezésére álló széfbe. A bíróság helyt adott a vendég keresetének, és kártérítésre kötelezte a szállodát. Ítéletében ezt azzal indokolta, hogy a perbeli esetben az óra nem értéktárgy, hanem használati cikk. Mind a vendég előadásából, mind az óra jellegéből megállapítható, hogy a vendég nem ékszerként, hanem rendeltetésének megfelelően rendszeresen használta. Emiatt – értékétől, árától függetlenül – nem értéktárgy, hanem csak használati cikk, minthogy elsődleges funkciója a használat, az időmérés, nem pedig az ékszer jellegű dekoráció.

A szállóvendég bejelentette, hogy ékszerkarórája elveszett. Az eltűnés napján az óra nem volt a használatába adott széfben. Kártérítési követelését a szálloda és később a bíróság is elutasította. Ítéletében kimondta: az eltűnt dolgot, tekintettel arra, hogy fő funkciója a díszítés és nem az időmérés, értéktárgynak kell tekinteni. A szálloda kizárólag akkor tartozik felelősséggel érte, ha megőrzésre átvette, vagy a vendég bizonyítja, hogy a kár bekövetkezésében felelősség terheli a szállodát. Ez nem történt meg. A felperes vendég nem bizonyította, hogy a szálloda az őrzésben nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható, nem bizonyította, hogy a szálloda magatartása miatt keletkezett a kár.

A szálloda csak a vendégek számára kijelölt vagy általában a tartózkodásukra rendelt helyen, illetve a szobáikban lévő bevitt dolgokban bekövetkezett károkért tartozik felelősséggel. Nem a vendég tartózkodási helye a mérvadó, hanem az, hogy a dolog hol található a károkozás pillanatában.

A szálloda felelőssége szempontjából a vendég és a dolga egymástól elváló fogalmak. Amikor valaki megszáll egy hotelben, egyebek között meg is bízik benne, arra számít, hogy ő is és a dolgai is biztonságban lesznek ott. A vendég nincs abban a helyzetben, hogy állandóan felügyelje a dolgait, ez nem is várható el tőle. De a szállodától már elvárható, az ő kötelessége, hogy megteremtse a megfelelő

39 1.G.III.22.271/2008.

40 Ld. A kártérítés mértéke c. alfejezetet.

## SZÁLLÁSADÓK FELELŐSSÉGE

biztonságot. Ez a jogelméleti alapja annak, hogy a szállodák majdnem objektív felelősséggel tartoznak a vendég bevitt dolgaiban keletkezett károkért, függetlenül attól, hogy a megszálló vendég és a károsodott dolog nem egy időben egy helyen tartózkodott a kár bekövetkezésének pillanatában.

Ha olyan helyen esik meg a kár, amelyik nyitva van a vendégek előtt, mint például a medence, a folyosó, a hall, a garázs – azaz nem a vendégek elől elzárt helyeken, mint mondjuk a kazán, a konyha –, akkor fennáll a szálloda felelőssége. Ha a vendégek elől elzárt helyen következik be a kár, csupán akkor mentheti ki magát a szálloda, ha bizonyítja, erre megfelelő módon felhívta a vendégek figyelmét: egy táblára kiírta, hogy idegeneknek tilos a belépés stb. Figyelmeztetés vagy felhívás hiányában a szálloda kártérítésre kötelezhető, mert nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható, és tájékoztatási kötelezettségének sem tett eleget.

### Jogeset

Egyik este a vendég a szálloda területén bolyongott, és egy kivilágítatlan helyre tévedt. Bátran lépkedett tovább, amikor hirtelen belezuhant az üres úszómedencébe, és összetörte magát. A bíróság kimondta: ha a vendégek számára nyitott terület nincs megfelelően kivilágítva, akkor a szálloda köteles úgy biztosítani a környéket, hogy a vendégek ismerjék és elkerülhessék a veszélyforrást. Ámde a szerencsétlenül járt vendéget is elmarasztalta a bíróság, mivel annak ellenére, hogy sötét helyre ért, zavartalanul folytatta sétáját. Márpedig ez ellentétes a vendég saját érdekeivel, aki nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A bíróság megosztotta a kárt a szálloda és a vendég között.<sup>41</sup>

## A FELELŐSSÉG KORLÁTOZÁSA

Arra jogosult a szálloda, hogy megtiltsa bizonyos dolgok bevitelét, arra viszont már nem, hogy a bevitt dolgokban keletkezett károkért való felelősségét egyoldalú nyilatkozattal korlátozza vagy kizárja. A Ptk. ugyanis határozottan leszögezi, hogy *a szálloda nem korlátozhatja és nem is zárhatja ki felelősségét.*

Ebből egyenesen következik, hogy minden olyan kikötés, amely erre irányul, semmis. Így például semmis az a kiírás, hogy a szaunában felejtett dolgokért vagy a garázsban álló gépkocsiban hagyott tárgyakért nem vállal felelősséget a szálloda, és semmis az olyan kikötés is, amikor a szobai széfre kiírja, hogy csak meghatározott összegig vállal felelősséget az abban elhelyezett vagyontárgyakért.

## A KÁRTÉRÍTÉS MÉRTÉKE

*Készpénz, értékpapír és értéktárgy esetében* a szálloda a teljes kárt köteles megtéríteni, függetlenül annak nagyságától – feltéve, hogy a szálloda átvette megőrzésre ezeket a dolgokat, vagy megtagadta átvételüket.

*Minden egyéb dologban* bekövetkezett kárért a szálloda az 1960. évi XI. törvény 66. §-a alapján legfeljebb a napi szobaár ötvenszereséig tartozik kártérítési kötelezettséggel. E korlátozás azonban nem érvényes, ha a vendég bebizonyítja, hogy a kár azért következett be, mert a szálloda az őrzésben nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

41 New Castle, Court of Appeal, 2008.

### Jogeset

Magas kőfal zárta körbe a szálloda területét, a főbejáratot biztonsági őrök vigyázták, a hátsó, vas tűzoltókaput vastag lánc és lakatok zárták le. A vendégek a falon belül önálló villákban laktak, mindegyik mellett parkoló. Egy éjjel ellopták az egyik vendég hatmillió forint értékű autóját. A tolvajok kivágták a kaput, és elvitték a gépkocsit. A szálloda csak a napi szobaár ötvenszerezését fizette meg a vendégnek, a törvényben meghatározott felső határra hivatkozva. Ámde a bíróság a teljes kár megtérítésére kötelezte a szállodát. Az ítéletben kifejtette: a szálloda az őrzés tekintetében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A bíróság nem mondhatja meg, hogy mit kellett volna tennie a szállodának, ám ha el tudták lopni a vendég autóját, akkor egyértelmű, hogy az őrzés nem volt megfelelő.<sup>42</sup>

### MENTESÜLÉS A FELELŐSSÉG ALÓL

Nem korlátozhatja és nem is zárhatja ki felelősségét a szálloda, de mentesülhet alóla, ha bizonyítja: a vendég dolgában bekövetkezett kár a vendég hibája, vagy a szállodai alkalmazottak és vendégek körén kívül álló elháríthatatlan okra vezethető vissza.

A szálloda ugyanakkor vendégeiért és alkalmazottjaiért is felelős. Ezért nem mentesülési ok, ha az egyik vendég lop a másiktól. A szálloda kötelessége, hogy minden károsodástól megóvja a vendég dolgait. Felelőssége akkor is megállapítható, ha az alkalmazottja nem szándékos magatartásával kárt okoz.

### Példa

A szálloda kávézójában a pincér véletlenül leöntötte kávéval a vendég méregdrága fehér ruháját. Bármennyire vétlen volt is a magatartása, a szállodának meg kell térítenie a kárt. Ám minthogy a kártérítés mértéke a jogszabály előírása alapján a napi szobaár ötvenszerezése, akkor sem köteles többet fizetni, ha a ruha ennél jóval drágább volt. De ha a pincér szakképzetlen, akkor már jogosan követelheti a vendég a teljes kár megtérítését, mert hivatkozhat arra, hogy a szálloda a szakképzetlen felszolgáló alkalmazásával nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Az elháríthatatlan ok megfogalmazásában a törvény általános alanyt használ. Nem azt mondja, hogy az oknak a szálloda számára kell elháríthatatlannak lennie, hanem a bárki, mindenki számára elháríthatatlan ok mentesítheti csak a szállodát a felelősség alól.

### Példák

A vendég dolgai villámcsapás miatt keletkezett tűzben pusztultak el. Ezekért felel a szálloda, hiszen nem érvelhet azzal, hogy a villámcsapás – amely már kivédhető – számára elháríthatatlan ok volt.

A földrengés okozta károkért való felelősség alól mentesül a szálloda, az ugyanis ma még elháríthatatlan ok.

A tolvaj, a gyújtogató nem elháríthatatlan ok.

Nem lehet elháríthatatlan ok a szálloda üzemeltetése közben támadt zavar: rövidzárlat miatt keletkezett tűz, kábelhiba miatt leszakadó lift stb.

A szállodának ilyen esetekben tehát nem azt kell bizonyítania, hogy nem róható fel neki a kár bekövetkezése, abban ő teljesen vétlen. Azt kell bizonyítania, hogy a kár oka objektíve elháríthatatlan volt. Erre nincs általános szabály, mindig esetről esetre szükséges megvizsgálni, hogy a kár oka valóban elháríthatatlan-e vagy sem.



# ÉTTERMEK, KÁVÉHÁZAK, SZÍNHÁZAK, FÜRDŐK ÉS MÁS HASONLÓ INTÉZMÉNYEK FELELŐSSÉGE

Ptk. 471. § (1) A fürdők, kávéházak, éttermek, színházak és hasonló vállalatok, továbbá a ruhatárat üzemben tartók felelősségére a szálloda felelősségének szabályait a következő eltérésekkel kell alkalmazni:

- a) a vállalat felelőssége csak az olyan dolgokra terjed ki, amelyeket a látogatók a vállalat helyiségeibe rendszerint magukkal szoktak vinni;
- b) ha megfelelő hely áll a látogatók rendelkezésére dolgaik megőrzése céljából, a vállalat csak az itt elhelyezett dolgokban esett kárért tartozik felelősséggel.

(2) A felelősség e korlátozásai figyelmen kívül maradnak, ha a látogató bizonyítja, hogy a vállalat nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Ugyancsak a Ptk. szabályozza az éttermek, kávéházak, fürdők, színházak és egyéb hasonló intézmények felelősségét a vendégek által bevitt dolgokban bekövetkezett károkért. Ezek felelőssége a vendégek bevitt dolgaiban keletkezett károkért két lényeges feltételben különbözik a szállodák felelősségétől.

## „...AZ ILYEN HELYEKRE RENDSZERINT BEVITT DOLGOKÉRT”

A szállodák a vendég valamennyi bevitt dolgáért felelősséggel tartoznak, ellenben a szóban forgó intézmények *mindössze az ilyen helyekre rendszerint bevitt dolgokért kötelesek helytállni*. Hogy ez mit jelent pontosan, mit takar „az ilyen helyekre rendszerint bevitt dolgokért” megfogalmazás, nincs általános szabály. A bíróság mindig esetről esetre mérlegeli, hogy a károsodott dolog olyannak tekinthető-e, amit rendszerint bevisznek magukkal a vendégek vagy sem. Nagy általánosságban azonban kiolvasható a bírói ítéletekből, hogy a felelősség azokra a ruhadarabokra terjed ki, amelyeket utcán viselni, szobában levenni szokás, ám nem foglalja magában például a csomagokat.

Itt sem lehet azonban általánosítani; a ma emberéhez a mobiltelefon, a laptop éppúgy hozzátartozik, mint a ruha. Ezeket is lehet tehát olyan dolgoknak tekinteni, amiket rendszerint magunkkal viszünk ilyen helyekre. Hangsúlyozni kell tehát, hogy kizárólag az összes körülmény ismeretében dönthető el, felelős-e az intézmény vagy sem.

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

**FELELŐSSÉG MÉRTÉKE**

Ellentétben a szálloda kártérítési felelőssége mértékének korlátozásával, az éttermek, kávéházak, színházak, fürdők és más hasonló intézmények nem korlátozhatják kártérítési felelősségük mértékét, azaz a vendég bevitt dolgában bekövetkezett kárt teljes egészében meg kell téríteniük.

Ha az étterem ruhatárát vagy más helyet jelöl ki a vendégek dolgainak megőrzésére, akkor a felelősség csak az itt bekövetkezett károokra terjed ki. Ez azt jelenti, hogy ha az étteremben, kávéházban fogasok állnak az asztalok mellett, de van ruhatár is, s a vendég mégis inkább a fogasra akasztja fel a kabátját, és az eltűnik, akkor az intézmény nem tartozik felelősséggel.

Ruhatárnak, megőrző helynek számít mindaz, amit az étterem, kávéház, színház, fürdő és más hasonló intézmény kijelöl: a kabin, a szekrény, a ruhatár stb. A vendég szempontjából csak az a fontos, hogy van-e kijelölt hely vagy nincs; lényegtelen, hogy fizet érte, sorszámot kap, őrzi-e valaki... Ha nincs külön megőrzésre kijelölt hely, akkor az intézmény felelőssége a vendégek által használható egész területén fennáll.

A felelősség ruhatárra vagy más megőrzésre alkalmas helyiségre való korlátozása ugyanis tárgyatlan, ha felróhatóság terheli az intézményt a biztonságos őrzés objektív feltételei megteremtésének elmulasztásában. Ha tehát az étterem, a kávézó stb. csupán fogasokat rak ki a teremben, s a vendég bizonyítja, hogy a megőrzésben nem úgy járt el, ahogy az általában elvárható, akkor az intézmény felelőssége megállapítható.

**Jogesetek**

Ellopták a felperes vendég kabátját az alperes sörözőjéből. A vendég kártérítési követelésével szemben az alperes azzal védekezett, hogy a söröző nem étterem, hanem olyan szórakozóhely, ahol a felelőssége kizárható. Ettől függetlenül fogasokat helyezett el a teremben, a felperes azonban nem akasztotta fel a kabátját, letette a mellette lévő székre. A bíróság megállapította, hogy a söröző is olyan, az étteremhez hasonló szórakozóhely, amelynek a szolgáltatását igénybe vevő vendég többnyire nincs abban a helyzetben, hogy az oda bevitt ingóságaira egyfolytában ügyeljen. „Éppen ezért hárul a dolgok felügyeletének kötelezettsége az üzembentartóra s még abból a lehetőségből adódóan is, hogy az őrzés feltételeinek megteremtésével ennek a kötelezettségének intézményesen is eleget tud tenni. Ezek adják az indokát az alperes fokozott felelősségének, amelynek tehát elvi alapja az, hogy a vendég holmijai elveszésének kockázatát azért viseli a szórakozóhely üzemeltetője, mert arra az időre, ameddig az érintett személyek a dolgaikra nem tudnak állandóan felügyelni, azok biztonságáról neki kell gondoskodnia.” „A kijelölt fogasok nem tekinthetők a dolgok megőrzésére megfelelő helynek, mert a kabátok ott történő elhelyezésével azokat az üzemeltető nem veszi át, így nem kerülnek az őrizetébe, s egyébként sem tud azok felügyeletéről gondoskodni; ilyen körülmények között a kiépített fogasok csupán a ruhadarabok egy helyen való tárolására szolgálnak, de nem biztosítják azok őrizetét, felügyeletét.” A bíróság a kár megtérítésére kötelezte a sörözőt.<sup>43</sup>

A vendég az étterem falán lévő fogasra akasztotta bundáját, amely később eltűnt. Követelését azzal utasította vissza az étterem, hogy nem felelős a kárért, nem tehet a lopásról, és különben is kiírta: a vendégek csak a saját felelősségükre helyezhetik el kabátjaikat a fogasokon. A bíróság kifejtette: „...az étterem látogatója rendszerint kevésbé képes dolgai felett a folyamatos felügyelet gyakorlására. Különösen áll ez arra az esetre, amikor az étterem fenntartója nem teremt lehetőséget a látogató dolgainak ruhatárban való elhelyezésére. Tény, hogy az étteremben a felperes bundájának

megőrzésére megfelelő hely nem állt rendelkezésre. Az étterem oldalfalain elhelyezett fogasok ilyenek nem tekinthetők. A per adatai arra mutatnak, hogy a vendégek hidegebb évszakokban meleg felsőruha (télikabát, bunda) viselésére vannak utalva. Ilyen helyzetben pedig az alperes részéről az lett volna az »általában elvárható« magatartás, hogy gondoskodják a látogatók dolgainak megőrzésére alkalmas, megfelelő hely létesítéséről. Ezt azonban az alperes elmulasztotta. Nem alkalmas az alperes felelősségének kimentésére az a körülmény, hogy az étteremben táblán hívja fel a vendégek figyelmét arra, hogy ruháikat csak saját felelősségükre helyezhetik el a fogasokon. Az alperes ugyanis a jogszabályon alapuló felelősségét egyoldalúan nem zárhatja ki.”<sup>44</sup>

# EGYÉB KERESKEDELMI SZÁLLÁSHELYEK FELELŐSSÉGE

Sem a Ptk., sem más jogszabály nem szabályozza külön – ellentétben a szállodákkal – az egyéb kereskedelmi szálláshelyek felelősségét a vendég bevitt dolgaiban bekövetkezett károkért. Ha kár keletkezik, akkor a Ptk. általános felelősségi és kártérítési szabályai szerint kell eljárni: aki másnak jogellenesen kárt okoz, köteles azt megtéríteni, kivéve, ha bizonyítja, hogy úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

A károsultnak, azaz a vendégnek kell bizonyítania:

- a kár bekövetkeztét és annak mértékét,
- a szállásadó károkozó magatartását,
- és a kettő közötti ok-okozati összefüggést.

A szállásadó csak abban az esetben mentesül a felelősség és kártérítési kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

## Példák

A falusi szálláshelyen a vendég a kert végében lévő ásott kútba csúszott. A bíróság megállapította, hogy a szállásadó a kár megelőzése tekintetében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Az lett volna a helyes magatartás, ha a kútat elkeríti. Kimondta a szállásadó felelősségét, és kártérítésre kötelezte.

Éjjel a szálláshely kivilágítatlan kerti útján elesett a vendég, és a ruhája tönkrement. A szálláshely felelőssége megállapítható, mivel a szállásadótól elvárható, hogy a kerti utat, amelyet a vendégek használnak, kivilágítsa. Ennek hiányában a szállásadó nem tett eleget kármegelőzési kötelezettségének.

A fészerbe zárta el mezőgazdasági szerszámait a szállásadó, és felhívta a vendégek figyelmét, hogy oda ne menjenek be. Ennek ellenére a károsult kíváncsiságból mégis bement, az ott tárolt gépolajos kannát véletlenül felborította, és a kiömlő olaj használhatatlanná tette a ruháját. A szállásadó mentesült a kártérítési kötelezettség alól, ugyanis bizonyította, hogy úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható: bezárta a fészert, és a károsult figyelmét is felhívta arra, hogy az számára nem nyitott terület.

A vendégek délután kimosott és a kerti szárítóra akasztott ruhái reggelre eltűntek. A bíróság azért kötelezte a szállásadót a kár megtérítésére, mert megállapította, hogy az őrzés tekintetében nem úgy járt el, ahogy az általában elvárható: egyrészt nem volt bekerítve a kert, másrészt nem hívta fel a vendégek figyelmét arra, hogy kerítés híján kockázatos a ruhák kint hagyása éjszakára.

# ÁLLATTARTÓK FELELŐSSÉGE

Az állattartó az általános felelősségi és kártérítési szabályok szerint felel mindazokért a károkért, amelyeket állatai okoztak másoknak.

## Jogesetek, példák

A vendégek a szálláshely teraszán pihentek, amikor egy kecskebak áttörte a szálláshelyhez tartozó közeli karám kerítését, és a teraszon átrohanva feldöntötte az asztalt. Az ott lévő videokamera és fényképezőgépek összetörték. A szállásadónak meg kellett térítenie a kecske okozta kárt, ugyanis nem az elvárható módon járt el az állat károkozó magatartásának megakadályozására, illetve megelőzésére. Olyan erősségű kerítést kellett volna építenie, amely ellenáll a kecskebak támadásának. Az állattartótól elvárható, hogy tisztában legyen jószágai erejével, és azzal, hogyan lehet megakadályozni vagy megelőzni e támadások károkozó következményeit.<sup>45</sup>

A szállásadó magas gerendakerítéssel zárta körbe a pónilovakat. Több helyen jól láthatóan kiírta a kerítésre: a lovak etetése, simogatása tilos és veszélyes. Az egyik vendég felemelte kislányát, aki a kerítésen átnyúlva megsimogatta az egyik ló fejét, s az belekapott a kezébe. Mentessült a szállásadó a kártérítési kötelezettség alól, mivel úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható: biztonságosan elzárta az állatokat, és megfelelően figyelmeztette a vendégeket a veszélyre.

## BIZTONSÁGOS ÁRU

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. CLV. törvény 3. §-a kimondja, hogy csak biztonságos áru hozható forgalomba - ez a kötelezettség valamennyi szálláshely-szolgáltatóra is egyformán vonatkozik. E kikötés értelmében a szolgáltató, ha szolgáltatásával összefüggésben árut – például reggelit, disznótoros kószolót, italt, gyümölcsöt stb. – ad (hoz forgalomba) a vendégeinek (a fogyasztónak), mindegy, hogy ingyen vagy fizetségért, az csak biztonságos lehet. A szolgáltatót terheli a felelősség, ha az áru kárt okoz, s lényegtelen, hogy azt ő maga termelte, állította elő, vagy épp mástól vásárolta vagy kapta.

A törvény hivatkozott paragrafusa alapján az NFH akkor is eljárhat a szolgáltatóval szemben, ha a fogyasztó a neki szánt árut még nem kapta meg, de az ellenőrzés során kiderült, hogy az nem biztonságos. Így például problémaforrás, ha a szálláshely konyhája nem felel meg a HACCP előírásoknak, a hatóság higiéniai hiányosságokat tapasztal, a konyhai, éttermi dolgozónak nincs egészségügyi könyve stb.

# A SZÁLLÁSHELYEK KATEGÓRIÁBA SOROLÁSA

A kereskedelmi szálláshelyek osztályba sorolását és a falusi szálláshelyek minősítését a 45/1998. (VI. 24.) IKIM-rendelet szabályozta 2009. október 25-ig. Ezen a napon lépett hatályba a 239/2009. (X. 20.) Korm. rendelet, amely egyrészt hatályon kívül helyezte az említett IKIM rendeletet, másrészt törölte a kategóriába sorolást mind működési feltételt.

Az IKIM rendelet besorolási melléklete azonban 2010. december 31-ig alkalmazható. Ez azt jelenti, hogy azok a működő szálláshelyek, amelyek besorolásukat, illetve minősítésüket e jogszabály alapján kapták meg, a besorolásukat, minősítésüket megtarthatják, a besorolást, minősítést jelző csillagokat, napraforgókat használhatják, feltüntethetik. A besorolásról, minősítésről kérelemre az MKEH igazolást ad ki.

A 239/2009. (X. 20.) Korm. rendelet nem tiltja, hogy a működésüket a jogszabály hatályba lépése után megkezdő szálláshelyek a hatályon kívül helyezett rendelet mellékletében felsorolt feltételek szerint kategorizálják, minősítsék magukat annak ellenére, hogy a hatályos rendelet értelmében ez már nem kötelező. A besorolást, minősítést ebben az esetben is a fenntartó, üzemeltető végzi, a besorolás, minősítés eredményét pedig köteles bejelenteni a jegyzőnél.

Ha a szálláshely a hatályon kívül helyezett IKIM rendelet melléklete alapján osztályozza, illetve minősíti magát, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság jogosult ellenőrizni, hogy a szálláshelyen feltüntetett kategória, minősítés (csillag vagy napraforgó) valóban teljesíti-e az IKIM rendelet mellékletében előírt feltételeket. Amennyiben a hatóság azt tapasztalja, hogy nem, akkor szankciókat alkalmazhat a szálláshellyel szemben. Erre a fogyasztóval szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény jogosítja fel a hatóságot.

A 2008. évi XLVII. törvény értelmében a fogyasztóval szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak minősül, ha a szállásadó jogosulatlan vagy nem a kategóriájának megfelelő besorolást tüntet fel – például, ha a háromcsillagos szálloda négycsillagosnak hirdeti magát; nincs bejelentett besorolása, mégis úgy tünteti fel magát, mintha lenne stb. Ezekben az esetekben a törvény felhatalmazása alapján a fogyasztóvédelmi hatóság, illetve – ha a jogosulatlan besorolás a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas – a Gazdasági Versenyhivatal (GVH) jár el a szolgáltatóval szemben.

A vendéglátóhelyek kötelező osztályba sorolásáról szóló rendelet hatályát veszítette, így nincs központi jogszabály, amely feltételek teljesítéséhez kötné a vendéglátóhely osztályba sorolását. De a helyi önkormányzatnak joga van arra, hogy az illetékeségi területén működő vendéglátóhelyek számára besorolási feltételeket állapítson meg, és ezt helyi rendeletben határozza meg.

## A MINŐSÉG – AVAGY MI A BESOROLÁS ALAPJA?

A minőség nem besorolási kérdés. Mivel szubjektív kategória, jogi szabályozása lehetetlen. Éppen ezért a besorolásról szóló rendelet kizárólag objektív ismertetőik alapján határozza meg a kategorizálást: a szálláshely rendeletben felsorolt összes szolgáltatása és felszereltsége – jellegük és mennyiségük – dönti el, hogy hány csillagot, illetve napraforgót kap. Ha a szálláshely a rendelet mellékletében



## A SZÁLLÁSHELYEK KATEGÓRIÁBA SOROLÁSA

felsorolt szolgáltatásokat nyújtja és a szükséges felszereltséggel rendelkezik, akkor nincs jogi akadálya a megfelelő csillag vagy napraforgó feltüntetésének. Így például szállodánál a besorolás függ az ágyneműváltás gyakoriságától, de nem feltétel, hogy az damaszt legyen. Előírás a tévékészülék, de nem követelmény, hogy lapos képernyős legyen. Feltétel a meleg konyha, de nem tilos műanyag tányérban felszolgálni az ételt.

A besorolásnál minden esetben figyelembe kell venni a Ptk. teljesítéssel kapcsolatos követelményét: a felszereltség és a szolgáltatás rendeltetésszerű használatra alkalmas legyen.

### Jogesetek, Példák

Jogilag nem kifogásolható, ha az ötcillagos szálloda szobabútorai kopottak, az viszont igen, ha az ágy leszakad. Nem jogellenes a fitneszgépek használt állapota, az viszont igen, ha nem működnek stb.

A bíróság jogerős ítéletében mondta ki: a tisztaság elvárható követelmény, és az utazási szerződés teljesítésének minimális feltétele, hogy a szálláshely a csillagok számától függetlenül tiszta legyen, ugyanis a tisztaság nem lehet a besorolás függvénye.<sup>46</sup>

A vendég azt kifogásolta, hogy az ötcillagos szállodában a reggelihez nem adtak szalonnát és mézet, a medence partján nem fa-, hanem műanyag bútorok voltak, s a koktélokot nem üveg-, hanem műanyag pohárban szolgálták fel. A bíróság elutasította a keresetet. Megállapította, hogy a szálloda megfelelt a rendeletben előírt besorolási követelményeknek. A besorolásnak nem feltétele a fabútor, az üvegpohár és a reggeli összetétele.<sup>47</sup>

46 10.P.50110/2001. PKKB

47 4.P.52.358/2006. PKKB

# A FOGYASZTÓI IGÉNYÉRVÉNYESÍTÉS FÓRUMAI

Panaszának orvoslásáért a fogyasztó fordulhat a szolgáltatóhoz, a kijelölt hatóságokhoz, a békéltető testülethez, mediátorhoz vagy a bírósághoz.

## A SZOLGÁLTATÓ

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17. §-a alapján a fogyasztó panaszát szóban is és írásban is közölheti a szolgáltatóval. A *szóbeli panaszt* a szolgáltató köteles azonnal kivizsgálni, és – ha ez lehetséges – haladéktalanul orvosolni. Ha ez nem megy, vagy a panasz kezelésével nem ért egyet a fogyasztó, akkor a szolgáltatónak nyomban jegyzőkönyvet kell felvennie, s egy példányt átadni a fogyasztónak. A jegyzőkönyv felvételét nem tagadhatja meg. *Amennyiben a fogyasztó írásban nyújtja be kifogását*, azt a szolgáltató köteles harminc napon belül kivizsgálni és az eredményről a fogyasztót értesíteni. A kifogást elutasító döntést indokolni kell.

A szolgáltató továbbá köteles tájékoztatni a fogyasztót a panaszbenyújtás helyéről, módjáról, az ügyintézés rendjéről és a területileg illetékes békéltető testület címéről.

## BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

A békéltető testületek a megyei (ill. fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő, központi költségvetésből gazdálkodó független testületek. Feladatuk a szolgáltató és a fogyasztó közötti szerződés megkötésével, teljesítésével kapcsolatos vita megoldása, peren kívüli egyezség létrehozásával. Ha az egyezségi felhívás eredménytelen, a békéltető testület a rendelkezésére álló iratok és a vonatkozó jogszabályok alapján dönt.

Az eljárás mindig a fogyasztó kérelmére indul. A fogyasztó választhat, hogy a lakóhelye, a szolgáltató székhelye, illetve a szerződés teljesítésének helye szerint illetékes testület előtt indítja meg az eljárást.

A békéltető testület döntése kétféle lehet:

- a) *kötelezést tartalmazó határozat*: ha a szolgáltató legkésőbb a döntés meghozataláig alávetési nyilatkozatot tesz – azaz magára nézve kötelezőnek ismeri el a testület határozatát; vagy
- b) *ajánlás*: ha a szolgáltató nem tesz alávetési nyilatkozatot, akkor a testület csak ajánlást hoz, amelynek betartása, teljesítése nem kötelező a szolgáltatónak.

A testület eljárása illetékmentes, de az eljárást igénybe vevő felek oldalán felmerült költségek megtérítéséről rendelkezhet a testület. A költségeket annak kell viselnie, akinek terhére eldöntötte az ügyet a testület.

Ha a szolgáltató nem tesz eleget a testület ajánlásának, akkor az jogosult nyilvánosságra hozni az ügy rövid leírását a szolgáltató nevével és a döntéssel együtt, de a fogyasztó megnevezése nélkül. A szolgáltató nem teljesítése esetén pedig a fogyasztó igényének érvényesítésére polgári pert indít.

hat a szolgáltató ellen. A bíróság azonban nem köteles figyelembe venni sem a testület által megállapított tényállást, sem a meghozott döntést.

## A KIJELÖLT HATÓSÁGOK

A fogyasztóvédelmi hatóság, a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó társadalmi szervezet, az ügyész pert indíthat a szolgáltató ellen, ha annak tevékenysége jogszabályba ütközik, a fogyasztók széles körét érinti, vagy jelentős hátrányt okoz. A per megindításának nem feltétele, hogy pontosan megállapítható legyen a kárt szenvedett fogyasztók személye és száma.

Az utazásszervező programfüzetének nyilvánosságra hozatala – mivel bárki hozzáférhet – fogyasztók széles köréhez juthat el. Ha olyan feltételt, kikötést tartalmaz, amely jogszabályba ütközik – különös tekintettel a 281/2008. (XI. 28.) Korm. rendelet, a 2008. évi XLVII. törvény és az 1997. évi CLV. törvény előírásaira –, bármelyik fentebb említett szervezet keresetet nyújthat be a szolgáltató ellen, a fogyasztók érdekében.

### A fogyasztóvédelmi hatóság (Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság)

A fogyasztóvédelmi törvény a fogyasztóvédelmi hatóságot jogosítja fel, egyben pedig kötelezi a fogyasztói érdekek (egyedi és csoportos) képviseletére, védelmére, a jogszabályokban meghatározott, fogyasztókat érintő előírások betartására és annak ellenőrzésére, illetve megsértésük esetén eljárásra. Nem tartozik azonban a hatóság hatáskörébe a fogyasztó és a szolgáltató közti szerződés létrejöttének, érvényességének, megszűnésének, joghatásainak kérdése. Például a békéltető testület dönthet abban, hogy a felek közötti utazási szerződés megfelel-e a jogszabályi követelményeknek, vagyis érvényes-e vagy sem, a fogyasztóvédelmi hatóság azonban ebben a kérdésben nem hozhat határozatot.

A hatóság ellenőrzi a fogyasztók tájékoztatására, a fogyasztói panaszok intézésére, a fogyasztói szerződések tisztességtelen feltételeinek megállapítására vonatkozó fogyasztóvédelmi előírások betartását, és megsértésük esetén eljár a szolgáltatóval szemben. A szolgáltató jogsértésének megállapítása esetén a hatóság határozatában

- a) elrendelheti a jogsértő állapot megszüntetését;
- b) megtilthatja a jogsértő magatartás további folytatását;
- c) határidő kitűzésével a feltárt hibák, hiányosságok megszüntetésére kötelezheti a vállalkozást azzal, hogy az a hibák, hiányosságok megszüntetéséért tett intézkedéséről köteles értesíteni a fogyasztóvédelmi hatóságot;
- d) végső esetben pedig *fogyasztóvédelmi bírságot* szabhat ki, aminek az összege minimum 15 000 Ft, maximum 2 milliárd forint lehet.

### Hatósági szerződés

A hatóság fogyasztóvédelmi szerződést köthet azzal a szolgáltatóval, amelyiknél jogsértést állapítottak meg, de vállalja, hogy jogsértő magatartását abbahagyja (például törli a tisztességtelen szerződési feltételeket) és a hatósági szerződésben előírtaknak megfelelően átalakítja. Ebben az esetben a hatóság nem hoz határozatot, bírságot sem szab ki.

### Jogorvoslat a határozat ellen

A szolgáltató a hatóság elsőfokú határozata ellen fellebbezést nyújthat be a másodfokú hatósághoz. A fellebbezés elutasítása esetén a bíróságtól keresetben kérheti a hatóság határozatának megváltoztatását. Az illetékes megyei (fővárosi) bírósághoz kell benyújtani a keresetet. A bíróság közigazgatási eljárásban tárgyalja a keresetet, és kizárólag arról dönt, hogy a hatóság határozata jogszabályszerű volt-e vagy sem. Nem a tényállást vizsgálja tehát, hanem csak azt, hogy a hatóság a határozatában a megfelelő jogszabályokat alkalmazta-e, azokat jogszerűen használta-e, illetve a céljuknak, rendelkezésüknek megfelelően értelmezte-e. A bíróság megváltoztathatja a határozatot, ítélete jogerős, elleméne nincs helye fellebbezésnek.

### Bíróság

A fogyasztó a szerződés megkötésére, teljesítésére, megszűnésére vonatkozó igényének érvényesítésével bírósághoz fordulhat, keresetet nyújthat be a szolgáltató ellen. A per megindítását az elévülési időn belül (öt év az általános elévülési idő) bármikor kezdeményezheti.

A polgári perrendtartás szabályai szerint a felperes (turisztikai ügyekben szinte mindig a fogyasztó) a keresetet benyújthatja:

- az alperes székhelye szerint illetékes bírósághoz – a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény általános illetékességgel határozza meg az alperes – turisztikai ügyekben általában a szolgáltató – lakóhelye, székhelye szerint illetékes bíróságot (a bíróság illetékességét a szolgáltató cégjegyzékben, illetve az előírt bírósági vagy hatósági nyilvántartásban szereplő székhelyének címe adja meg);
- a szerződésben kizárólagos illetékességgel kikötött bírósághoz – a fogyasztóval megkötött szerződésekre jellemző, hogy a szolgáltató általános szerződési feltételként köti ki a bíróság helyét, amely a gyakorlatban megegyezik a szolgáltató székhelye szerint illetékes bírósággal (ugyanakkor, tekintettel arra, hogy a szolgáltató egyedileg nem tárgyalja meg a fogyasztóval ezt a kikötést, a Ptk. szabályainak megfelelően *tisztességtelen szerződési feltételnek minősülhet*).

### Jogeset

A szolgáltató a fogyasztóval megkötött fogyasztói szerződésében általános szerződési feltételként kizárólagos illetékességgel kötötte ki a székhelye szerinti bíróságot. A konkrét ügyben a fogyasztó 275 km-re lakott a szolgáltató székhelyétől (és így az illetékes bíróságtól). A szolgáltató 17 000 Ft tartozás miatt pert indított a fogyasztó ellen a szerződésben kizárólagos illetékességgel kikötött bíróság előtt. Az Európai Bíróság ítéletében kimondta: a fogyasztóval megkötött szerződésben tisztességtelennek minősülhet a fogyasztóval egyedileg meg nem tárgyalt, a bíróság kizárólagos illetékességét megállapító kikötés. Különösen akkor, ha a fogyasztó lakóhelye és a bíróság közötti nagy távolság és a kicsi pertárgyérték hátrányosan befolyásolja, akadályozza a fogyasztót jogainak, igényének érvényesítésében. A nemzeti bíróság hivatalból köteles megvizsgálni a szerződési feltétel tisztességtelen jellegét.<sup>48 \*</sup>

A keresetet végül a szerződés megkötésének helye szerint illetékes bíróságon is be lehet nyújtani.

48 C-243/08.

\* Ki kell emelni, hogy az Európai Bíróság döntésében nem azt mondta, hogy a bírósági fórum egyoldalú kikötése automatikusan tisztességtelen, hanem azt, hogy a bíróság köteles megvizsgálni és a rendelkezésére álló adatok alapján eldönteni, hogy a kikötés tisztességtelen-e vagy sem.

### Jog eset

A fogyasztó a budapesti székhelyű utazásszervező miskolci közvetítőjénél kötötte meg az utazási szerződést. A szerződés nem rendelkezett a bíróság illetékességéről. A szolgáltató elleni keresetét a Miskolci Városi Bíróságon nyújtotta be a fogyasztó, arra hivatkozva, hogy a szerződéskötés helye Miskolc volt.<sup>49</sup>

## KÜLFÖLDI SZOLGÁLTATÓ

Az Európai Unió szabályai természetessé tették a határokon átnyúló szolgáltatások gyakorlatát. Ennek alapján Magyarországon nem bejegyzett, belföldi székhellyel, lakcímmel nem rendelkező, de egy másik tagországban bejegyzett szolgáltató is nyújthatja szolgáltatását. A fogyasztó például köthet utazási szerződést olyan, másik tagországban bejegyzett, engedélyezett utazásszervezővel, akinek nincs se magyarországi címe, se képviselője. Ebben az esetben a felperes fogyasztó a keresetet benyújthatja az alperes székhelye szerint illetékes külföldi bíróság előtt is, de mind a magyar, mind az uniós jogszabályok lehetővé teszik, hogy a lakóhelye szerint illetékes bíróságon indítson pert a külföldi szolgáltató ellen.

### Jog eset

Az Európai Bíróság eseti döntésében, légi utazással kapcsolatban kimondta: az utas a légitársaság nem szerződésszerű teljesítésével kapcsolatos keresetét az indulás vagy az érkezés helye szerint illetékes bíróságon is benyújthatja.<sup>50</sup>

## MEDIÁCIÓ (KÖZVETÍTÉS)

A közvetítés a felek közötti konfliktus megoldásának lehetősége. Ebben az eljárásban egy semleges, a vitában közvetve sem érintett személy, a mediátor – különböző kommunikációs stratégiák felhasználásával – olyan helyzetbe hozza a vitázó feleket, hogy saját maguk találják meg a nézeteltérésüket lezáró és megoldó egyezséghez vezető utat. Ha ez sikerül, akkor létrejön az érintettek számára elfogadható megegyezés.

A mediáció nagyon fontos része, hogy a közvetítő a lehető legjobb megoldáshoz juttassa el a szemben álló feleket. Bizonyítási eljárást nem folytat le, a közvetítés célja ugyanis nem a tényállás objektív feltárása, a felelősség, a vétkesség kimondása. Nem kötelezi az érdekelteket arra, hogy egy bizonyos módon fejezzék be a vitát (mint például a bírói ítéletben, hogy X fizessen Y-nak stb.), valamint megtegyenek vagy ne tegyenek meg. Ellenkezőleg, a felek önkéntes elhatározással maguk döntenek a jogaikat és kötelezettségeiket rendező megállapodás tartalmáról.

Az eredményes közvetítés az összes érdekeltnek azt sugallja, hogy nyertek az ügy ilyenfajta megoldásával, miközben a peres eljárásban az egyik fél mindig nyertes, a másik mindig vesztes pozícióban van.

A közvetítést a 2002. évi LV. törvény szabályozza.

49 10.P.20.486/2007.

50 C-204/08

## Mediátor

A jogszabály értelmében közvetítő csak olyan személy lehet, akinek felsőfokú végzettsége és a végzettségének megfelelő, legalább öt éves szakmai gyakorlata van, büntetlen előéletű, valamint nincs vele szemben kizáró ok (például nem áll cselekvőképességet kizáró vagy korlátozó gondnokság alatt). Ugyanakkor a mediátornak semmilyen speciális tanfolyamot vagy iskolát nem kell elvégezni a tevékenység gyakorlásához.

E feltételekkel kapcsolatban jogerős ítélet tisztázta, hogy a felsőfokú tanfolyam nem számít felsőfokú végzettségnek, azt kizárólag főiskolai vagy egyetemi diplomával lehet igazolni. Úgyszintén bírósági ítélet tette helyre a szakmai gyakorlat értelmezését: csak a diploma után megszerzett, a végzettségnek megfelelő gyakorlat tekinthető szakmai gyakorlatnak.

Csupán ezeknek a feltételeknek a megléte esetén lehet kérelmezni a felvételt az Igazságügyi és Rendészeti Minisztériumban (IRM) vezetett névjegyzékbe. A névjegyzék nyilvános, adatait a minisztérium a világhálón<sup>51</sup> és az *Igazságügyi Közlönyben* is közzéteszi. Ily módon a vitájukat mediációval rendezni akaró felek a névjegyzék adatainak megismerésével könnyebben választhatnak közvetítőt. Jelenleg közel ezer mediátor szerepel az IRM névjegyzékében.

## Az eljárás megindítása, menete

A közvetítés nagy előnye a bírósági eljáráshoz képest, hogy jóval rövidebb idő alatt lefolytatható. Azonban csak akkor kezdődhet meg a közvetítői eljárás, ha a vitázó felek írásban fordulnak a közös megegyezéssel kiválasztott mediátorhoz, s így kezdeményezik a mediáció megindítását.

A kiválasztott közvetítőnek az eljárás kezdeményezésére irányuló felkérés kézhezvételétől számított nyolc napon belül döntenie kell: vállalja vagy visszautasítja azt. Magát az eljárást lehetőleg az elfogadástól számított négy hónapon belül célszerű befejezni.

Munkájáért díj illeti meg a közvetítőt, és igényt tarthat felmerült költségeinek megtérítésére is. Az összeg nagysága a közvetítő és a felek megállapodásának tárgya.

Nincsenek megszabott eljárási szabályok, a mediáció menetét a felek és a közvetítő közti megállapodások szabadon alakítják. Mindössze két kötelező előírás van: az első tárgyaláson és (ha sikeres a közvetítés) a vitát lezáró megállapodás megkötésekor, aláírásakor a feleknek személyesen kell jelen lenniük. Ha valamelyik fél nem jelenik meg az első megbeszélésen, a közvetítő nem indíthatja meg az eljárást.

Az első összejöveten a mediátor egyebek között ismerteti a mediáció alapelveit, az eljárás fontosabb szakaszait, a személyét terhelő titoktartási kötelezettséget, az eljárás költségeit. Tájékoztathatja a feleket az ügghöz kapcsolódó joganyagról, szakmai tényezőkről, de tanácsot nem adhat. Az eljárás során végig meg kell őriznie pártatlanságát, hiszen a mediáció lényege, hogy a felek semleges személy bevonásával, a saját megbeszéléseik alapján próbálják meg rendezni a közöttük lévő konfliktust.

A közvetítés elkezdése megszakítja az elévülést. Így a feleknek nem kell aggódniuk amiatt, hogy ha sikertelen lesz a közvetítés, vagyis a vitájukat nem tudják ezzel a módszerrel megoldani, akkor esetleg kifutnak a bírósági eljárás megindítására megállapított határidőből.

Nemcsak az eljárás alatt, hanem utána is *titoktartás* terheli a mediátort. A tudomására jutott információkat nem hozhatja nyilvánosságra, harmadik személyekkel nem oszthatja meg, sőt tanúvallomási kötelezettség sem hárul rá. A felekkel külön-külön lebonyolított találkozókban szerzett értesüléseit közölheti a másik féllel, hogy az ennek tudatában alakítsa ki álláspontját, hacsak ezt a tájékoztatást adó fél kifejezetten meg nem tiltja.

A közvetítő nem folytathat le bizonyítási eljárást, de a felek kívánságára szakértőt felkérhet a részvételre.

### Az eljárás befejezése

Akkor ér véget a közvetítői eljárás, ha:

- a felek a köztük létrejött megállapodást aláírják; vagy
- az egyik fél közli a másikkal és a mediátorral, hogy a maga részéről befejezettnek tekinti az eljárást; vagy
- a résztvevők a közvetítő előtt kijelentik, hogy kérik az eljárás befejezését.

A közvetítői megbeszéléseken az érdekeltek elmondják a konfliktus általuk lényegesnek tartott elemeit, majd a mediátor segítségével megpróbálnak megoldást találni, lehetőség szerint közösen kialakított megállapodással intézve el a vitát. Az eljárás során a mediátor ügyel arra, hogy a tárgyalásokon ne fadjon el a vita a felek között, hanem közös megállapodással rendeződjön.

Ha a feleknek sikerül zöld ágra vergődniük, a mediátor valamennyi érdekelt jelenlétében változtatás nélkül írásba foglalja a létrejött szóbeli megállapodást, amelyet a felek ugyancsak egymás jelenlétében aláírnak.

A feleknek ezt követően be kell tartaniuk a megállapodást, állami kényszerítő erő azonban nem vehető igénybe. Nem lehet végrehajtóhoz fordulni, ha az egyik aláíró fél nem teljesíti a megállapodásban vállalt kötelezettségét.

A polgári perrendtartásról szóló törvény 80. §-a a megállapodásban foglaltak betartására ösztönzi a feleket. Ugyanis ha valamelyik aláíró a megállapodásban már rendezett ügyben a bírósághoz fordul, akkor a per kimenetelétől függetlenül a teljes perköltség megfizetésére kötelezhető. A törvény a felelőtlen, rosszhiszemű egyezséget próbálja ezzel a szankcióval megelőzni.



# TISZTESSÉGTELEN KERESKEDELMI GYAKORLAT A FOGYASZTÓKKAL SZEMBEN

A 2008. évi XLVII. törvény tiltja a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot. Nem lehet azonban egyenlőségjelet tenni a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat és a tisztességtelen szerződési feltételek közé – a kettő nem egy és ugyanaz.

A  *tisztességtelen szerződési feltételek*, ahogy elnevezésük is mutatja, szerződési feltételek. Feltételezik a szolgáltató és a fogyasztó közötti szerződést, amelyben akadhatnak a jogszabályok alapján tisztességtelennek tartott feltételek.

Ellenben a  *tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat* nem magában a szerződésben, hanem a szerződés megkötéséhez vezető szolgáltatói magatartásban testesül meg. A szolgáltató, annak érdekében, hogy számára kedvező módon befolyásolja a fogyasztó szerződéskötési döntését, tisztességtelen módszerekhez folyamodik.

A tisztességtelen szerződési feltétel akkor lesz jogellenes magatartás, amikor a fogyasztó megkötötte a tisztességtelen feltételt tartalmazó szerződést, illetve – bizonyos, jogszabályban meghatározott esetekben – a szolgáltató nyilvánosságra hozta szerződési feltételeit. Ezzel szemben a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat mint jogellenes magatartás már akkor is megvalósul, amikor a fogyasztó még nem ismeri a szerződés feltételeit, mert a szolgáltató még csak kínálja a szolgáltatását, azzal a céllal, hogy a fogyasztó kössön vele szerződést.

Ez indokolta a törvény megalkotását. A fogyasztó polgári jogi érdekeinek érvényesítése feltételezi a szolgáltatóval fennálló jogviszonyt (szerződést). A szerződést megelőző szolgáltatói magatartást is csupán akkor minősítheti a polgári jog, ha e magatartás alapján a felek szerződést kötnek. Ha azonban a felek nem kötnek szerződést, akkor a szolgáltató szerződéskötést megelőző magatartása a polgári jog számára nem létezik, így nem is szankcionálható.

Ezt a hiányosságot pótolja a törvény, kifejezetten a fogyasztó érdekében: a törvényben megnevezett hatóságok (a NFH, a GVH és a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete) akkor is eljárhatnak a szolgáltatóval szemben, ha az nem kötött szerződést a fogyasztóval, de a szerződés megkötésére irányuló magatartása tisztességtelen volt, azaz a törvény mellékletében felsoroltak közül egyet vagy többet megvalósított.

A törvény meghatározása alapján  *kereskedelmi gyakorlat* minden olyan magatartás, tevékenység, mulasztás, reklám, marketingtevékenység vagy egyéb kereskedelmi kommunikáció, amely a szolgáltatás igénybevételének ösztönzésével közvetlen kapcsolatban áll az áru értékesítésével.

A törvény 3. §-a (2) bekezdésének a) és b) pontjai alapján tisztességtelen a kereskedelmi gyakorlat, ha alkalmazója nem a megfelelő szakmai gondossággal járt el, és alkalmas arra, hogy a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készítse, amelyet egyébként nem hozott volna meg.

## NEM MEGFELELŐ SZAKMAI GONDOSSÁG

Ebben az esetben a szolgáltató nem a szakvállalattól elvárható szaktudással és gondossággal jár el kereskedelmi tevékenységének gyakorlása közben.

### Példák

Ha a szálláshely olyanoknak is hirdeti gyógyvizét, akiknek az nem használ vagy éppen káros lehet, akkor nem a megfelelő szakmai gondossággal jár el.

Nem megfelelő szakmai tudással járt el a gyógyszálló telefonos ügynöke, aki csak a hotel helyéről és árairól informálta a fogyasztókat, gyógyszolgáltatásáról viszont semmit sem tudott.

## MEGTÉVESZTŐ KERESKEDELMI GYAKORLAT

Ha a fogyasztó meghozza döntését, és megkötí a szerződést a szolgáltatóval, akkor a szerződést mindkét félnek szerződésszerűen kell teljesítenie. A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat megvalósítása önmagában nem mentesíti a fogyasztót szerződésben rögzített kötelezettségeinek teljesítése alól. Ha a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat a fogyasztó megtévesztésére, tévedésben tartására irányult, vagy kényszer, fenyegetés hatására köttette meg vele a szerződést, akkor azt megtámadhatja.

## TÉVEDÉS ÉS MEGTÉVESZTÉS

Tévedés, amikor az egyik fél (a fogyasztó) a szerződés lényeges körülményeiben, feltételeiben téved, és ezt a tévedést a másik fél (a szolgáltató) okozza. A megtévesztés lehet valótlan tény állítása vagy valós tény megtévesztő, megtévesztésre alkalmas tálalása. A megtévesztett fél megtámadhatja a szerződést, ha a másik fél okozta tévedése a szerződés megkötésekor állt fenn (nem a szerződéskötés előtt vagy után), és nem kötötte volna meg a szerződést, ha nincs tévedésben.

### Példák

Tájékoztatójában az utazásszervező a bababarátság kifejezést használta. Erre való tekintettel kötötte meg az utas a szerződést, és csak a helyszínen derült ki, hogy átlagos szállodáról van szó, egy bébiszitterrel. Az utas nem kötötte volna meg a szerződést – gyermekei életkorára való tekintettel –, ha az utazásszervező nem téveszti meg a szálloda szolgáltatásaival kapcsolatban.

A szálloda wellness-hotelként ajánlja magát, de mindössze egy úszómedencéje van, a többi, jogszabályban előírt kellék hiányzik.

A szálláshely a tényleges besorolása helyett magasabb besorolással hirdette magát.

## AGRESSZÍV KERESKEDELMI GYAKORLAT

Agresszív kereskedelmi gyakorlatnak számít, ha a szolgáltató jelentősen korlátozza a fogyasztó választási, döntési szabadságát, tájékoztatói lehetőségét. Ez teljesül minden esetben, ha a szolgáltató nem

## A FOGYASZTÓI IGÉNYÉRVÉNYESÍTÉS FÓRUMAI

adja át a fogyasztó döntéséhez szükséges valamennyi információt annak ellenére, hogy azok birtokában van, illetve ha adatokat hallgat el annak érdekében, hogy számára kedvező irányba befolyásolja a fogyasztó döntését.

### Példák

Az utazásszervező agresszív kereskedelmi gyakorlatot valósított meg, amikor a nepáli utazásra befizetett és az indulás előtti napon kitört polgárháború miatt itthon rekedt utasoknak kijelentette: vagy nem kapják vissza a befizetett pénzüket, vagy elfogadják a drágább, máshová szóló helyettesítő utat.

Agresszív volt a szálloda, amikor csak a fizetős kisbuszát ajánlotta a vendégeknek a kirándulásra, lehetlenné téve, hogy más szolgáltatóról is tájékozódhassanak.

## KÉNYSZER, FENYEGETÉS

Ha a fogyasztó a szolgáltató agresszív magatartása miatt fenyegetve vagy kényszerítve érzi magát, és ennek hatására köti meg a szerződést, akkor azt erre való hivatkozással megtámadhatja. Nemcsak a fizikai, hanem a lelki kényszer, fenyegetés is megtámadhatósági ok.

## TILALMI LISTA SZERINTI KERESKEDELMI GYAKORLAT

A törvény 3. számú melléklete tételesen felsorolja azokat a kereskedelmi gyakorlatokat, amelyek a törvény erejénél fogva, minden egyéb körülményre, tényállásra való tekintet nélkül tisztességtelennek minősülnek.

### Példák

A szolgáltató ingyenesen hirdeti meg a szolgáltatását vagy annak részét, a valóságban a fogyasztó mégis köteles – még ha csak jelképes összeget is – fizetni.

Mérlegelési lehetőség nélkül tisztességtelen a kereskedelmi gyakorlat, ha a szolgáltató valótlanul állítja magáról, hogy magatartási kódex aláírója, vagy a magatartási kódexet valamely hatóság jóváhagyta.

## MAGATARTÁSI KÓDEX

Gazdasági vállalkozások, szakmai csoportok piaci helyzetük megerősítéséért, növeléséért, szolgáltatásaik ismertté, ismertebbé tételéért, elfogadásáért magatartási kódexet alkothatnak. A magatartási kódex meghatározza azokat a célokat, amelyeket megalkotója el akar érni, és azokat az elveket, amelyekhez az aláírók tartják magukat. Ennek gazdasági jelentősége abban mutatkozik meg, hogy a piaci szereplők érdekeit közvetlenül jeleníti meg. A fogyasztó számára pedig fontos információ forrás lehet arról, hogy milyen minőségű szolgáltatás nyújtására vállal kötelezettséget az adott szolgáltató, illetve milyen elvárásokat támaszthat a szolgáltatóval szemben.

## A FOGYASZTÓI IGÉNYÉRVÉNYESÍTÉS FÓRUMAI

Mindez alkalmas arra, hogy befolyásolja a fogyasztó döntését: tudja, hogy mit várhat, mit és hogyan kérhet számon a kódex megalkotójától, aláírótól. Tekintettel arra, hogy a magatartási kódex megalkotása, az ahhoz való csatlakozás önkéntes, a fogyasztó joggal számíthat arra és bízhat abban, hogy a szolgáltatás az ott leírtak szerint valósul meg.

A fogyasztók számára komoly bizalmi tőkét jelent, és döntésüket nagyban befolyásolhatja, ha a szolgáltató azt állítja, hogy magatartási kódexét valamely hatóság jóváhagyta. Ez a bizalom tekintélyes piaci érték, ezért is minősül a törvény erejénél fogva, mérlegelési lehetőség nélkül tisztességtelennek a magatartási kódex meglétével, aláírásával való visszaélés.

A magatartási kódex nem jogszabály, az ebben lefektetett szabályok betartása önkéntes, jogi kikényszeríthetőségük elhanyagolható. A magatartási kódex nem lehet jogszabályellenes, és nem ösztönözhet olyan magatartásra, amelyet jogszabály tilt.

## ELJÁRÓ HATÓSÁGOK

A versenyt érdemben nem érintő ügyekben a NFH és a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (PSZÁF) jár el, mégpedig az NFH általános hatáskörrel, a PSZÁF pedig az egyébként is általa felügyelt ügyekben (azaz a pénzügyi szervezetek vonatkozásában). Viszont a versenyt érdemben érintő valamennyi ügyben Gazdasági Versenyhivatal (GVH) jár el, kivéve, ha a jogsértés csak címkén, használati és kezelési útmutatóban, illetve egyes speciális, külön jogszabályban előírt tájékoztatási követelmények megsértésével valósul meg.

Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat észlelése esetén bárki panasszal vagy bejelentéssel élhet a GVH-nál. Ha a GVH a beadvány alapján valószínűsíti a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségét, illetve azt állapítja meg, hogy az a versenyt érdemben érinti, versenyfelügyeleti eljárást indít. A versenyfelügyeleti eljárás megindítása hivatalból is történhet.

### Jogeset

Az utazásszervező programfüzetében szembeötlően tüntette fel, hogy árai az azonos típusú utak közül a legolcsóbbak. A GVH vizsgálatot indított, felhívta az utazásszervezőt, hogy bizonyítsa állítását. A hivatal megállapította, hogy hasonló utakat ugyanolyan áron más utazásszervezők is kínáltak, így a kifogásolt mondat érdemben érintette a gazdasági versenyt, valótlan információt tartalmazott, sértette verseny tisztességét. Mindezért egymillió forint bírságot szabott ki.

## IDEGENVEZETÉS

Magyarországon a 2005. évi CLXIV. törvény és a 41/1995. (VIII. 31.) IKM-rendelet szabályozza az idegenvezetést. A rendelet kimondja: *idegenvezetés az a szolgáltatás, amelynek során az ország turisztikai szempontból jelentős értékeit élőszóval bemutatják.* Mivel a rendelet a turisztikai szempontból jelentős értékek bemutatásával kapcsolatban nem a „Magyarország”, hanem az „ország” szót használja, következésképpen ez a szolgáltatás nem korlátozódik Magyarországra, az idegenvezető jogosult bármelyik ország turisztikai szempontból jelentős értékeit bemutatni.

Jogszerűen azonban csak az végezhet idegenvezetői tevékenységet, aki a külön jogszabályban előírt szakmai vizsgát letette, és Magyarországon kiállított idegenvezetői igazolványa van. Az igazolványt az MKEH adja ki.

A rendelet betartását az NFH jogosult ellenőrizni; az engedéllyel nem rendelkező idegenvezetőt fogyasztóvédelmi bírsággal sújthatja.

A jogszabály alapján nem minősül idegenvezetésnek, ezért nem is kell hozzá idegenvezetői engedély, a múzeumban, természetvédelmi területen, kiállításon, könyvtárban, műemlék épületben tartott szakvezetés, ha azt az intézmény dolgozója vagy Magyarországon bejegyzett tudományos és ismeretterjesztő szervezet munkatársa végzi. A megfogalmazásból következik, hogy a felsoroltakon kívül minden más idegenvezetésnek számít, az is, ha például a baráti társaság tagja vagy az iskolai csoport kísérője mutatja be az adott turisztikai látványosságot.

## UNIÓS SZABÁLYOZÁS

Az Európai Unió alapokmánya, a római szerződés deklarálja a szolgáltatások szabad áramlását. Ezt a szabadságot pontosítja a szakmai képzések elismeréséről szóló 2005/36/EK-irányelv és a belső piaci szolgáltatásról szóló 2005/123/EK irányelv. A tagországoknak 2007 végéig kellett megalkotniuk az irányelvben meghatározott céloknak megfelelő, azok elérését segítő nemzeti jogszabályokat. Az irányelv a római szerződés általános szabadságát szabályozott mederbe tereli azzal, hogy meghatározott esetekben engedélyhez, bejelentéshez köti a szolgáltatás nyújtását.

Az idegenvezetés közösségen belüli szabad végzésének szempontjából lényeges annak megállapítása, hogy az adott tagországban az idegenvezetés szabályozott szakma-e vagy sem. Szabályozott szakma az, amelynek gyakorlása szakmai képzéshez kötött. Magyarországon az idegenvezetés szabályozott szakma, az unióban van, ahol igen, és van, ahol nem.

A 2005/36/EK irányelv kimondja, hogy a tagállamok semmilyen szakmai képzéssel kapcsolatos okból nem korlátozhatják a szolgáltatás szabad nyújtását, ha az uniós állampolgár jogszerűen megszerzett szakképzéssel rendelkezik, vagy nem szabályozott szakma esetén legalább két éves szakmai gyakorlatot igazol.

A Magyarországon megszerzett idegenvezetői végzettség alapján az idegenvezető az unió valamennyi tagállamában nyújthatja szolgáltatását, azaz idegenvezethet, ebben egyetlen tagállam sem korlátozhatja. A tagországok azonban megkövetelhetik, hogy a náluk első alkalommal szolgáltatást nyújtó idegenvezető bejelentse ezt a szándékát az erre kijelölt szervezetnél, hatóságnál - Magyarországon az MKEH az erre kijelölt hatóság. A bejelentéshez a tagország megkövetelheti az állampolgárság iga-

## A FOGYASZTÓI IGÉNYÉRVÉNYESÍTÉS FÓRUMAI

zolását (valóban uniós állampolgár-e, vagy ha nem, akkor jogszerűen telepedett-e le az Európai Unióban?) és a szakképesítés megszerzését igazoló okiratot (bizonyítványt stb.). A hatóság, szervezet a szolgáltatást nyújtót nyilvántartásba veszi, és ezzel akadálytalanul végezheti az idegenvezetést.

A tagállamok jogosultak olyan lista felállítására is, ami azokat a turisztikai látnivalókat tartalmazza, amelyeknél csak az vezethet, akinek kifejezetten arra a helyre érvényes szakképesítése van. A lista nyilvános, nem lehet hosszú; a külön szakképesítés megszerzésének kötelezettsége állampolgárságtól független.

## RÖVIDÍTÉSEK JEGYZÉKE

<b>BBP-biztosítás</b>	baleset-, betegség- és poggyászbiztosítás
<b>GVH</b>	Gazdasági Versenyhivatal
<b>HACCP</b>	Hazard Analysis and Critical Control Points (élelmiszer-biztonsági kockázatkezelő rendszer)
<b>IKIM</b>	Ipari, Kereskedelmi és Idegenforgalmi Minisztérium
<b>IKM</b>	Ipari és Kereskedelmi Minisztérium
<b>IRM</b>	Igazságügyi és Rendészeti Minisztérium
<b>KSH</b>	Központi Statisztikai Hivatal
<b>MKEH</b>	Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal
<b>MTA</b>	Magyar Tudományos Akadémia
<b>NFGM</b>	Nemzeti Fejlesztési és Gazdasági Minisztérium
<b>NFH</b>	Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
<b>PSZÁF</b>	Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete
<b>Ptk.</b>	Polgári Törvénykönyv
<b>SzMM</b>	Szociális és Munkaügyi Minisztérium
<b>Utevr.</b>	Az utazásszervező és közvetítő tevékenységről szóló 213/1996. (XII.23.) Korm. rendelet (Utevr.)

# A KÖNYVBEN HIVATKOZOTT, A TURIZMUS FOGYASZTÓVÉDELMI SZABÁLYRENDSZERE SZÁMÁRA LEGFONTOSABB JOGSZABÁLYOK JEGYZÉKE

1952. évi III. törvény a polgári perrendtartásról (Pp.)  
1959. évi IV. törvény a Polgári Törvénykönyvről (Polgári Törvénykönyv, Ptk.)  
1960. évi 11. törvényerejű rendelet a Polgári Törvénykönyv hatálybalépéséről és végrehajtásáról  
1990. évi C. törvény a helyi adókról  
1992. évi LXIII. törvény a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról  
1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről  
2001. évi XCVI. törvény a gazdasági reklámok és az üzletfeliratok, továbbá egyes közérdekű közlemények magyar nyelvű közzétételéről  
2002. évi LV. törvény a közvetítői tevékenységről  
2005. évi CLXIV. törvény a kereskedelemről  
2007. évi I. törvény a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező személyek beutazásáról és tartózkodásáról  
2007. évi II. törvény a harmadik országbeli állampolgárok beutazásáról és tartózkodásáról  
2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról  
213/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet az utazásszervező és -közvetítő tevékenységről  
214/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet az utazási és utazást közvetítő szerződésről  
4/1997. (I. 22.) Korm. rendelet az üzletek működéséről és a belkereskedelmi tevékenység folytatásának feltételeiről  
18/1999. (II. 5.) Korm. rendelet a fogyasztóval kötött szerződésben tisztességtelennek minősülő feltételekről  
25/1999. (II. 12.) Korm. rendelet a légi személyszállítás szabályairól  
173/2003. (X. 28.) Korm. rendelet a nem üzleti célú közösségi, szabadidős szálláshely-szolgáltatásról  
113/2007. (V. 24.) Korm. rendelet a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező személyek beutazásáról és tartózkodásáról szóló 2007. évi I. törvény végrehajtásáról  
114/2007. (V. 24.) Korm. rendelet a harmadik országbeli állampolgárok beutazásáról és tartózkodásáról szóló 2007. évi II. törvény végrehajtásáról  
281/2008. (XI. 28.) Korm. rendelet az utazási szerződésről  
239/2009. (X. 20.) Korm. rendelet a szálláshely-szolgáltatási tevékenység folytatásának részletes feltételeiről és a szálláshely-üzemeltetési engedély kiadásának rendjéről  
3/1992. (I. 13.) IKM rendelet az utazásszervezői szakmai minősítő vizsgáról  
18/1995. (VI. 6.) IKM rendelet az ipari és kereskedelmi szakképesítések szakmai és vizsgakövetelményeiről  
41/1995. (VIII. 31.) IKM rendelet az idegenvezetésről  
5/1997. (III. 5.) IKM rendelet egyes ipari, kereskedelmi és idegenforgalmi tevékenységek gyakorlásához szükséges képzésekről  
4/2009. (I. 30.) NFGM-SZMM együttes rendelet a termékek eladási ára és egységára, továbbá a szolgáltatások díja feltüntetésének részletes szabályairól  
Az Európai Tanács 90/314/EGK irányelve a szervezett utazási formákról



LEGFONTOSABB JOGSZABÁLYOK JEGYZÉKE

Az Európai Parlament és a Tanács 2111/2005/EK rendelete a Közösségen belül működési tilalom alá tartozó légi fuvarozók közösségi listájának elfogadásáról és az üzemeltető fuvarozó kiléte tekintetében a légi közlekedés utasainak tájékoztatásáról...

Az Európai Parlament és a Tanács 2005/36/EK irányelve a szakmai képesítések elismeréséről

Valamennyi magyar jogszabály megtalálható az interneten a [Magyarország.hu](http://www.magyarorszag.hu) jogszabálykeresőjében: <http://www.magyarorszag.hu/kereses/jogszabalykereso>

A **Tudatos Vásárlók Egyesülete (TVE)** a fenntartható fogyasztási szokások elterjesztésén és a fogyasztók hosszú távú érdekeinek érvényesítésén dolgozik. Legfontosabb célja az egyéni felelősségének, jogainak és lehetőségeinek tudatosítása, a társadalmilag és környezetileg is felelős fogyasztási szokások és vállalati tevékenységek előmozdítása.

[www.tve.hu](http://www.tve.hu)  
[www.tudatosvasarlo.hu](http://www.tudatosvasarlo.hu)



További fogyasztóvédelmi információk a turizmus területén:

[www.tudatosutazo.hu](http://www.tudatosutazo.hu)