

Kedves Kolléga!

Kérem engedje meg, hogy megosszuk Önnel a **Budapesti Békéltető Testület tapasztalatai alapján összegyűjtött, utazással kapcsolatos tanácsokat**. A Testülethez több olyan fogyasztói kérelem érkezett be, amelyből kiderül, hogy a **fogyasztók nincsenek tisztában utazással kapcsolatos jogaikkal**, ezért a Testület összegyűjtötte a legfontosabb gyakorlati tudnivalókat, amelyekről az alábbi összefoglalóban olvashat.

Ezt követően **Brüsszel info** rovatunkban a „*click-through*” **utazási szolgáltatásokról és a vis maior helyzetek esetén nyújtandó szállás biztosításáról** tájékoztatjuk.

Álomnyaralásból rémálom – ezekre figyeljen, ha nyaralni készül!



Cigarettszikk és
ételmaradékok az
ágyban, kitakarítatlan
szoba és fürdőszoba, az
idegenvezetői segítség
teljes hiánya – többek
közt ezekkel szembesült
az a három fogyasztó,
akik több mint félmillió
forintos all inclusive

ellátásra, tunéziai nyaralásra fizettek be. Az első éjszakát ráadásul kénytelenek voltak a recepció előtti közösségi térben tölteni, a később rendelkezésre bocsátott szoba pedig tele volt hangyával. Ezután az utazási iroda elutasította a kártérítésre vonatkozó kérelmüket.

A Budapesti Békéltető Testülethez több olyan fogyasztói kérelem érkezett be, amelyből kiderül, hogy a fogyasztók sokszor nincsenek tisztában például azzal, hogy a belföldi és külföldi „csillagos” minősítési rendszer eltér és nem tudják, mit tehetnek pontosan jogaik érvényesítése érdekében. A Testület ezért csokorba gyűjtötte a legfontosabb tudnivalókat, amelyeket érdemes megfontolni, hogy az öröm ne váljon ürömmé az utazás során.

Az említett esetben számos további hiányosságról árulkodtak a fogyasztók által az utazás során készült fényképfelvételek, így a fürdőszobában minden rozsdás és elhasznált volt a kénytelenek voltak maguk takarítani. Az ígért szórakoztató programok elmaradtak, az ételekért esetenként 20-30 percet kellett sorba állni, az étkezőasztalok takarítása egyáltalán nem volt megoldott. **Az idegenvezető nem volt hajlandó jegyzőkönyvet felvenni a helyszínen, később maga az utazási iroda azzal utasította el a fogyasztók igényét, hogy megfelelő tájékoztatást kaptak** arról: az all inclusive szolgáltatások eltérhetnek az egyes szállodákban, a négycsillagos minősítés pedig kizárólag az utazás céljaként kiválasztott ország minősítési rendszerét tükrözi.

Egy másik ügyben az érintett fogyasztók szintén négycsillagos szállodás nyaralásra fizettek be Görögországba, teljes mértékben bíztak a prospektusban látottakban, amely azt ígérte, hogy a szálloda közvetlenül a tengerpartnál fekszik. Kifejezetten a tengerre néző szobára fizettek be. Ezzel szemben hidegzuhanyként érte őket, hogy a parttól közel egy kilométerre fekvő, meredek hegyen lévő bungalóban kaptak elhelyezést. Csak később, nagy unszolásnak köszönhetően sikerült legalább annyit elérniük, hogy az eredetileg kiválasztott épület hátsó részében található, gazdasági bejáratra néző szobákba helyezték át őket. **A Budapesti Békéltető Testület ingyenes és gyors eljárásának köszönhetően** a fogyasztók és az utazási iroda később megegyeztek egymással és utóbbi kártalanította a családokat.



Ugyanakkor **a fogyasztók maguk is sokat tehetnek azért, hogy elkerüljék a későbbi kellemetlen meglepetéseket**, ha betartják az **alábbi jó tanácsokat**:

1. Legyenek figyelemmel arra, hogy nem csak az Európától eltérő, egzotikus kontinensek országában tér el a minősítés rendszere, hanem az Európai Unió egyes tagállamaiban is. A négycsillagos tunéziai szállás nem jelenti azt, hogy a szálláshely olyan magas minőségű szolgáltatásokat kínál, mint egy hazai négycsillagos besorolású.

2. Az utazás előtt ismerjék meg a kínált utazási csomag részét képező szolgáltatásokat, valamint az utazási iroda általános szerződési feltételeit! Így sokkal kisebb az esély arra, hogy később olyan nem várt dolgot tapasztalnak, amely elrontja a nyaralás élményét.



3. Nem árt tudni utazás előtt, hogy az iroda csak kivételes esetekben emelheti a fogyasztó által fizetendő teljes díjat. Ilyen különleges eset lehet a szállítási költségek, valamint a részszolgáltatásokkal kapcsolatban felmerült adó és egyéb közterhek mértékének, továbbá a

deviza forintárfolyamának változása. Ugyanakkor az utazás megkezdését megelőző húsz napon belül már az előbbiekre való hivatkozással sem emelhető a díj.

4. Annak tudatában járjanak el, hogy hibás teljesítésnél köteles az utazásszervező a részvételi díjat arányosan leszállítani. Csak akkor mentesül ez alól az utazási iroda, ha a nem-teljesítés, illetve a hibás teljesítés sem a fogyasztó, sem az általa igénybe vett közreműködő magatartására nem vezethető vissza! Hibásan akkor teljesít az utazási iroda, ha például a szálláshely nem találkozik az előzetesen vállalt minőséggel vagy épp bizonyos, ígért részprogramok elmaradnak.

5. Bármilyen hiányosságot tapasztal a fogyasztó az utazás során, például a szálláshely minőségét illetően, azt mindenképp dokumentálja! Készítsen fényképfelvételeket, szerezzen be írásos tanúnyilatkozatokat utastársaitól. Ezek hiányában kevésbé fogja tudni jogait érvényesíteni, mivel ezek olyan bizonyítékok, amelyek igazolhatják állításait.

6. Legalább ilyen fontos, hogy az utazás során haladéktalanul közöljék az utaskísérővel a panaszt és ragaszkodjanak jegyzőkönyv felvételéhez, erre köteles a kísérő! Ha viszont nincsen ilyen személyzet, akkor a helyszíni szolgáltatóval közöljék azonnal kifogásukat. Amennyiben ez sem orvosolja a panaszt, úgy közvetlenül azt a vállalkozást kell értesíteni, amellyel a fogyasztó megkötötte a szerződést. Ha e közléseket késedelemmel teszik meg, holott erre lehetőségük lenne, felelősek az utasok az ebből fakadó kárért.

7. Miután hazaérkezett a fogyasztó az esetlegesen rosszul sikerült utazásról, azonnal jelezze írásban igényét az utazásszervezőnél, az említett bizonyítékok csatolása mellett.

8. Végül, ha az utazási iroda elutasítaná a panaszt, akkor vegyék igénybe a békéltető testületi eljárást a vita ingyenes és gyors rendezésére, a tapasztalatok szerint nagy eséllyel egyezséggel zárul le az ügy.

forrás: Budapesti Békéltető Testület



Újra jelentkezük a külügyi rovatunk, a

Brüsszel info

Az április 22-ei trilóguson nem jött létre megállapodás az EP-vel, mivel az EP nem tudta elfogadni a Tanács javaslatát a „click-through” utazási szolgáltatásokkal kapcsolatosan és a vis maior

helyzetek esetén nyújtandó szállás biztosítása kapcsán.

PRES reményét fejezte ki, hogy június végére létrejön a politikai megállapodás az EP-vel, de amennyiben nem sikerül áthidalni az ellentétet az intézmények között a két politikai kérdésben, akkor nem zárják ki a második olvasatot sem. Az EP ragaszkodik ahhoz, hogy vis maior helyzet esetén az utazásszervező legyen köteles a bajbajutott utasok számára öt éjszakára szállást biztosítani. A Tanács szerint maximum három éjszakára lehet szállást biztosítani az utasok számára. Az EP nyitottságot mutatott a Tanács álláspontjára az üzleti utak hatály alóli kizárásával, az autókölcsönzéssel, mint az utazási csomag egyik elemével, a lényeges szerződésmódosítás esetén az utasnak biztosított elállási joggal és az elévülési idővel kapcsolatosan. A Tanács érdekeinek megfelelően létrejött a megállapodás a telefonon vásárolt utazási csomagokkal és a fizetésektelenséggel kapcsolatos rendelkezésekről is.



A Tanács javaslata szerint a kereskedők között az utas nevét, a fizetési adatait és az email címét kell továbbítani ahhoz, hogy az adott szolgáltatás „click-through” csomagnak minősüljön. Az EP számára ennél kevesebb információ is elegendő lenne ahhoz, hogy egy adott utazási szolgáltatás „click-through” csomagnak minősüljön. **COM** szerint a megoldást a „click-through” utazási szolgáltatásokkal kapcsolatos kérdésre egy felülvizsgálati záradék irányelvbe való beillesztése jelentené, amely szerint a Bizottság köteles lenne készíteni egy hatásvizsgálatot arról, hogy milyen hatása lenne annak, ha az irányelv hatálya kiterjedne ezekre a szolgáltatásokra is.

Amennyiben a fenti tájékoztatóval kapcsolatban bármilyen kérdése lenne, keresse Boldizs József kollégánkat a jozsef.boldizs@nfm.gov.hu e-mail címen.

Kérem engedje meg, hogy felhívjuk a figyelmét **facebook oldalunkra**, ahol megtalálja eddig megjelent híreinket.

Az oldalt az alábbi linkre kattintva érheti el:

facebook.com/kedveskollega

Főszerkesztő:

Keszthelyi Nikoletta

nikoletta.keszthelyi@nfm.gov.hu

Nemzeti Fejlesztési Minisztérium – a fogyasztók érdekében

www.nfh.hu