

Aktív szépkorúság

A HÓNAP TÉMÁJA: UTAZÁS

2012. JÚLIUS

TARTALOMJEGYZÉK:

- LEGYEN KÖRÜLTEKINTŐ A TÚL KEDVEZŐNEK TŰNŐ UTAZÁSOKKAL KAPCSOLATBAN
- JÓ, HA TUDJUK A SZERVEZETT UTAZÁSOKRÓL
- EURÓPAI FOGYASZTÓI KÖZPONT
- LÉGIJÁRATOK INDULÁSÁNAK KÉSÉSE ESETÉN A LÉGI UTASOKAT MEGILLETŐ JOGOK

*A NEMZETI FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG HAVI TEMATIKUS ÚJSÁGJA
AZ EURÓPAI ÉVHEZ KAPCSOLÓDÓAN*

HÍREINKET MEGTALÁLJA A [WWW.NFH.HU](http://www.nfh.hu) WEBOLDALUNKON.
FÓRUMPORTÁLUNK A [HTTP://NFHFORUM.HU](http://nfhforum.hu) CÍMEN ÉRHEŐ EL.
NEMZETI FOGYASZTÓI TERMÉKKOSÁR: [WWW.TERMEKKOSAR.HU](http://www.termekkosar.hu)
AZ EURÓPAI FOGYASZTÓI KÖZPONT: [WWW.MAGYAREFK.HU](http://www.magyarefk.hu)

HÉTVÉGI TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLATUNK
KÖNNYEN MEGJEGYZHETŐ SZÁMON:
06-30-9-NFH-SOS KARAKTEREK A TELEFONON
(VAGYIS: 06-30-9-634767)
(NEM EMELT DÍJAS, NORMÁL DÍJSZABÁSÚ MOBILHÍVÁS)

Legyen körültekintő a túlságosan kedvezőnek tűnő utazásokkal kapcsolatban!



Minden nagy utazásszervező tart akciókat, ám az gyanús lehet, ha hosszú heteken keresztül nagyon alacsony árakkal dolgozik egy-egy iroda. Ilyen jelekből is meg lehet ítélni, hogy egy iroda közel jár-e a csődhöz.

A tavalyi évek tapasztalatai alapján érdemes nagy körültekintéssel eljárni a nyári utazásoknál az utazási irodák kiválasztásakor - hívja fel a figyelmet közleményében az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE). A közleményben óvatosságra intenek az irreálisan alacsony árakkal dolgozó irodákkal szemben, "ezek ugyanis könnyen becsődölhetnek".

Gyakran fordul elő, hogy a fogyasztók csak elutazás után, a helyszínen szembesülnek azzal, hogy nem azt a szállást vagy szolgáltatást kapják, amiben eredetileg megállapodtak az utazási irodával. Az utazási iroda köteles a prospektusában bemutatott szállodában elhelyezni az utasokat, illetve, ha ez mégsem lenne lehetséges, erről szerződéskötéskor tájékoztatni kell a fogyasztót. Az utazási iroda tehát nem hivatkozhat arra, hogy "a prospektusban látható kép csak illusztráció".

Felhívják a figyelmet arra, hogy ha a megérkezéskor problémát észlel az utas, azt haladéktalanul jelezze az utazási iroda felé. A panaszt jegyzőkönyvben kell rögzíteni, amelyet igen hasznos fényképekkel is alátámasztani. A jegyzőkönyvet az utazási iroda képviselőjének át kell adni - ha ez nem lehetséges, az utastársakkal érdemes aláírtni.

Amennyiben az utazási iroda nem tudja a megrendelt szolgáltatást vagy szállást nyújtani, köteles helyettesítő szolgáltatást biztosítani. Ha tehát az utazási iroda nem tudja a fogyasztókat az eredetileg tervezett szállodában elhelyezni, köteles más megfelelő, hasonló értékű és minőségű szálláshelyet biztosítani. Amennyiben indokolt, az utasnak joga van az utazási iroda helyettesítő szolgáltatását visszautasítani. Ilyenkor az iroda köteles a fogyasztót ingyen haza, vagy más célországbeli helyre szállítani, az árkülönbözetet pedig visszafizetni.

Annak érdekében, hogy minél több utazni vágyót csábítsanak magukhoz, az utazási irodák gyakran kényszerülnek egymás árai alá ígéretetni - írja az OFE, hozzátéve, hogy ha ezzel az utazási irodák túl nagy kockázatot vállalnak és spirálba kerülnek, akár bele is roppanhatnak a túlhajtott licitbe. A tavalyi év során számos nagyobb utazási iroda is csődöt jelentett - mindez több ezer fogyasztót érintett hátrányosan.

Az OFE szerint vannak azonban intő jelek arra nézve, ha egy utazási iroda bajban van: mindenképpen ajánlatos gyanakodni akkor, ha egy iroda irreálisan alacsony árakat kínál, és idő előtt kezd el akciózni - minden nagy utazásszervező tart akciókat, ám az gyanús lehet, ha hosszú heteken keresztül nagyon alacsony árakkal dolgozik egy-egy iroda. Arra hívják fel a figyelmet, hogy mielőtt bármely utazási irodával szerződnék, mindenképpen érdemes utánajárni az interneten, hogy nem szerepel-e az adott iroda fogyasztóvédelmi fórumokon, illetve a békéltető testületek vagy a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) feketelistáján.



Jó, ha tudjuk a szervezett utazásokról

A szabályosan működő utazási irodáknál alacsony a kockázata annak, hogy az iroda csődje esetén az utasok külföldön rekednek. Hogy legálisan működő cégről van-e szó, a regisztrációs szám alapján lehet megtudni, melyet az irodában ki kell függeszteni, a prospektusban fel kell tüntetni. Magyarországon csak olyan vállalkozás folytathat utazásszervező, utazásközvetítő tevékenységet, amelyet a Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal nyilvántartásba vett. Ennek feltétele, hogy az iroda rendelkezzen ún. vagyoni biztosítékkal, mert ennek terhére hozzák haza az utasokat, illetve fizetik vissza a befizetett díjakat, abban az esetben, ha az iroda csődbe menne.

A prospektusban megfelelő tájékoztatást kell kapnunk a szálláshelyről, a részvételi díj összegéről, az egyéb díjakról, a fizetendő előlegről, az étkezésről, az úti okmány- és vízumelőírásokról, az utazással összefüggő egészségügyi előírásokról, az indulás és az érkezés pontos helyéről és idejéről, a fakultatív programokról. A programfüzetben foglaltaktól az utazásszervező csak akkor térhet el, ha ezt a jogát kifejezetten fenntartotta, és a változásokat az utazási szerződés megkötése előtt az utassal igazolható módon közli. A változtatásokat ugyanakkor az utas nem köteles elfogadni.

Az utazási irodák általános szerződési feltételek alkalmazásával kötik meg szerződéseiket az utassal, melyeket általában a prospektus első vagy utolsó oldala tartalmaz. Az általános szerződési feltételek az utazási szerződés részét képezik. Annak érdekében, hogy tisztában legyünk jogainkkal és kötelességeinkkel, aláírás előtt mind a szerződést, mind az általános szerződési feltételeket figyelmesen olvassuk el.



Előlegként legfeljebb a részvételi díj 40 %-ának befizetését kérheti az iroda, a díj teljes összegét pedig legkorábban az indulás előtt 30 nappal. A szerződésben meghatározott díj csak akkor emelhető, ha a díjemelés lehetőségéről a szerződés rendelkezik. Emelésre kizárólag a szállítási költségek (üzemanyagköltségek), a szolgáltatásokhoz kapcsolódó adó, illeték (pl. repülőtéri illeték), valamint deviza forintárfolyamának változása miatt kerülhet sor, melynek arányosnak kell lennie a költségek emelkedésével. A díj összegét az indulást megelőző 20 napon belül az előbbi indokokkal sem lehet emelni.

Ha az utas valamilyen, a saját érdekkörében felmerült okból mondja le az utazást, az utazási vállalkozó ún. bánatpénz megfizetését követelheti, mely a részvételi díj összegét is elérheti, de azt nem haladhatja meg. Az utazást megelőző 60 nappal korábbi elállás esetén azonban bánatpénz nem követelhető. Az esetleges elállásból eredő veszteségek mérséklése érdekében lehetőség van útlemondási (ún. stornó) biztosítást kötni, amely alapján, ha a biztosítási feltételek fennállnak (pl.: igazolt heveny megbetegedés, baleset stb.), a biztosító a kártérítés összegét meghatározott önrész levonásával megfizeti. Ha az utas nem a saját érdekkörében felmerült okból áll el a szerződéstől, hanem mert az utazásszervező a szerződés lényeges feltételét jelentősen módosítani kívánja, bánatpénz fizetése nélkül elállhat a szerződéstől, az eredetivel azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatásra tarthat igényt, vagy követelheti a befizetett részvételi díj és az utána járó kamat azonnali megfizetését, emellett kártérítésre is igényt tarthat.

A szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítéséért az utazásszervező felel. Ha az utazásszervező az utazást nem a szerződésnek megfelelően teljesíti, köteles a díjat arányosan leszállítani. Az utazási vállalkozó a szolgáltatás teljesítéséhez igénybe vett közreműködőjének magatartásáért úgy felel, mintha maga járt volna el. Az utas a hibás teljesítés észlelése után köteles kifogását az utaskísérővel és a helyszíni szolgáltatóval közölni. Az utaskísérő köteles közreműködni a kifogás helyszíni szolgáltatónak történő bejelentése során, a bejelentést köteles jegyzőkönyvbe foglalni, egyik példányát az utasnak átadni. Amennyiben lehetséges, ajánlott a bizonyítékok rögzítéséről (pl. fénykép, videofelvétel) gondoskodni.

Ha a kifogást a helyszínen nem rendezték, az utasnak a hazaérkezést követően közvetlenül az utazási irodával kell felvennie a kapcsolatot, melyet érdemes írásban, tértivevényes, ajánlott levélben, a fontosabb dokumentumok, különösen a jegyzőkönyv másolati példányának csatolásával megtenni.

Ha az iroda nem válaszolna megfelelő határidőn belül, vagy a válaszban foglaltakkal az utas nem ért egyet, békéltető testülethez lehet fordulni.

Amennyiben az utas úgy véli, hogy az iroda kereskedelmi gyakorlata agresszív, megtévesztő, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság illetékes területi felügyelőségénél tehet bejelentést.



Európai Fogyasztói Központ

Az Európai Unió mára már belső határok nélküli egységes gazdasági térség, amely azt is jelenti, hogy egy adott tagállamban letelepedett vállalkozás – az uniós jogharmonizáció eredményeképpen, lényegében saját országához hasonló jogi keretek között – bármely másik tagországban végezhet kereskedelmi és gazdasági tevékenységet. Emellett a személyek és áruk szabad mozgásának elve alapján a magyar fogyasztók is lényegében szintén szabadon utazhatnak és vásárolhatnak az Európai Unión belül.



Azonban előfordulhat, hogy a külföldi kereskedő olyan terméket értékesít, illetve olyan szolgáltatást nyújt, amely nem felel meg a szerződésben meghatározott feltételeknek (nem érkezik meg, vagy hibás a termék, stb.), amely fogyasztói panaszt, fogyasztói jogvitát eredményez. Rendszerint ilyenkor szembesülünk azzal a nehézséggel, hogy nyelvtudás és jogi ismeretek hiányában hogyan, milyen módon rendezhetjük a felmerült jogvitánkat a más tagállamban letelepedett kereskedővel.

Ilyenkor nyújt segítséget az Európai Fogyasztói Központ, amelynek elsődleges feladata a határon átnyúló (amikor a fogyasztó lakóhelye és a kereskedő

székhelye különböző országban, valamely uniós tagállamban, Izlandon vagy Norvégiában található), egyedi fogyasztói panaszok és jogviták rendezésében való közreműködés. Az EFK a segítségnyújtása során egy egyeztetést kezdeményez, cél a fogyasztó és a vállalkozás közötti megállapodás, egyezség létrehozása, és ily módon egy esetlegesen hosszan tartó pereskedés megelőzése. Az Európai Unió valamennyi tagállamában, valamint Izlandon és Norvégiában működnek a nemzeti Európai Fogyasztói Központok (European Consumer Centre, rövidítve: ECC), amelyek együtt alkotják az Európai Fogyasztói Központok Hálózatát (ECC-NET).

Melyek az Európai Fogyasztói Központokhoz fordulás előfeltételei?

Ha egy magyar fogyasztónak egy másik uniós tagállamban, illetve Izlandon vagy Norvégiában letelepedett vállalkozással szemben keletkezik panasza egy határon átnyúló vásárlással kapcsolatban, a fogyasztónak meg kell kísérelnie (pld: e-mailen vagy postai úton bejelentett reklamáció útján) azt közvetlenül az érintett vállalkozással rendezni.

Amennyiben a vállalkozás nem válaszol a reklamációra, illetve a fogyasztó nem fogadja el a vállalkozás válaszát, a fogyasztó panaszát – a kereskedővel való előzetes kapcsolatfelvétel megtörténtét igazoló, valamint a szerződéssel kapcsolatos dokumentációk (megrendelés, visszaigazolás, szerződés, a fizetést igazoló bankszámlakivonat, beszállókártya, illetve más egyéb, az ügy megítéléshez szükséges és a fogyasztó igényének alátámasztására alkalmas bármely irat, stb.) benyújtásával együtt - személyesen az ügyfélszolgálati irodában (1088 Budapest, József körút 6., földszint), e-mailen (info@magyarefk.hu), valamint a www.magyarefk.hu oldalon elérhető online formanyomtatvány kitöltésével (a legördülő menüben magyar nyelvű kitöltés is választható) nyújthatja be. A központ telefonon, a 06-1-459-4832-es számon is elérhető.

Hogyan történik a panasz kezelése?

A magyar fogyasztó által egy uniós tagállamban, Izlandon vagy Norvégiában letelepedett vállalkozással szemben benyújtott panaszt az Európai Fogyasztói Központ magyarországi szervezete a vállalkozás székhelye szerinti tagállamban működő fogyasztói központhoz továbbítja, amely a panasz megoldása és a jogvita

rendezése érdekében közvetlenül felveszi a kapcsolatot a vállalkozással a fogyasztó igényével, kérésével összhangban. A magyar és a külföldi fogyasztói központ folyamatosan kapcsolatban állnak egymással, és a magyar központ rendszeresen tájékoztatja a fogyasztót ügyének állásáról.

Amennyiben az EFK-k közreműködésének köszönhetően vállalkozás a fogyasztó számára is elfogadható módon rendezi a fogyasztó igényét és panaszát (ennek tényleges megtörténtét a fogyasztónak is meg kell erősítenie), a fogyasztói központok közreműködése sikerrel, azaz a panasz megoldódásával zárul.

Ha a vállalkozás nem rendezi a fogyasztó panaszát, illetve a fogyasztó továbbra sem elégedett a panasz rendezésének módjával és a külföldi vállalkozás megtett intézkedéseivel, a fogyasztónak – a jogvita megszüntetése érdekében – lehetősége van a vállalkozással szemben bírósági eljáráson kívüli alternatív vitarendezési (békéltető testületi) eljárást kezdeményeznie vagy végső esetben önállóan bírósághoz fordulni.

Milyen előnyei vannak az Európai Fogyasztói Központ közreműködésének?

- Ingyenes
- Szakszerű
- Informális, egyszerű
- Gyors
- Sok esetben eredményes
- Permegelőző hatású.

Légijáratok indulásának késése esetén a légi utasokat megillető jogok

Mikortól kell a légitársaságnak az utasokról való gondoskodás érdekében a szükséges lépéseket megtennie, ha egy járata az előzetes menetrendhez képest késéssel indul?

Az érintett légitársaságnak azonnal meg kell kezdenie a segítségnyújtás előkészítését, mihamarabb a rendelkezésre álló információk alapján ésszerűen valószínűsíthető, hogy a járata (az indulási hely és a célállomás távolságától függően) 2, 3, illetve 4 órát, azaz jelentősen késni fog.



Mikor tekinthető jelentősnek egy légi járat késése?

A rendelet szerint az utast akkor illetik meg a speciális jogok, ha a késés jelentősnek tekinthető. Csak olyan esetben jár segítségnyújtás az utas részére, ha legalább 2 órás késéssel (1500 km vagy rövidebb út esetén), illetve 3 órás késéssel (az EU-n belül 1500 km-nél hosszabb út vagy EU-n kívüli országokat is érintő 1500-3500 km közötti út esetén), vagy 4 órás késéssel (összes egyéb repülőút esetén) indul a gép.

Van-e szabály az ellátás mértékére?

Fontos, hogy ha egy gép például 110 perces (tehát kevesebb, mint 2 órás) késéssel indul, az utas nem tarthat igényt még frissítő italra sem. Viszont ha például 130 perccel később indul a gép, akkor járnak a rendeletben meghatározott segítségek. A rendelet továbbá kizárja az utasok részéről felmerülő esetleges visszaéléseket is. Ennek megfelelően étkezésre és frissítőkre csak a várakozási idővel arányosan támaszthatnak igényt (célszerű a számlákat megőrizni, ha magunk gondoskodunk az étkezésről és az italokról!).

Milyen szabályok vonatkoznak a szállás biztosítására?

Az ésszerűség elve általános jelleggel a szállásbiztosítás esetén is érvényesül. Amennyiben a járat tervezett indulási ideje például 23:15, de végül a késés miatt csak másnap 0:55-kor száll fel a gép, akkor nem jár szállás, hiszen hiába „másnap” indul a gép, a késés nem éri el a 2 órát. Mindazonáltal a késésben lévő járatra várakozó utasok ellátásáról való gondoskodás korlátozható vagy elutasítható, ha az ellátás biztosítása önmagában további késedelmet okozna.

Erre alapozva általában nem indokolt szállást biztosítani és az utast a repülőtér és a szállás között oda-vissza szállítani, ha az eredeti indulás például 21:00 volt, és végül hajnali 1.30-kor felszáll a repülőgép.

Jelentős késés esetén mi a légitársaság kötelessége?

Ha a légitársaság számára ésszerűen valószínűsíthető, hogy a járat indulása jelentősen késni fog (távolságtól függően 2, 3 vagy 4 órát), akkor köteles segítséget nyújtani és ellátást biztosítani az érintett utasoknak.

Milyen segítség és ellátás illeti meg a késéssel érintett utasokat?

A késéssel érintett utasoknak a következőket kell felajánlani díjmentesen:

- a) a várakozási idővel ésszerű arányban étkezést és frissítőket;
- b) szállodai elhelyezést és szállítást a repülőtér és a szálláshely (hotel vagy egyéb) között, amennyiben az indulás időpontja ésszerű számítás szerint a tervezett indulást követő napra tolódik.

Telefonálhat-e az utas a légitársaság költségén késés esetén?

Az étkezésen és az esetleges szállodai elhelyezésen, valamint a repülőtér és a szállás közötti díjmentes fuvarozáson kívül a légitársaság köteles az utasoknak díjmentesen felajánlani két telefonhívást, telex- vagy faxüzenet, vagy e-mail küldésének lehetőségét.

Mikor állhat el az utas az utazástól és kérheti vissza a repülőjegy árát késés esetén?

Legalább 5 órás késés esetén meg is gondolhatja magát az utas, és visszakérheti a jegy vételárának az utazás meg nem tett szakaszára vagy szakaszaira vetített részét, továbbá a már megtett szakaszra vagy szakaszokra vetített részét is, amennyiben a repülőút az utas eredeti utazási tervével kapcsolatban már nem szolgál semmilyen célt (például a késés miatt az utas nem tud részt venni egy számára fontos eseményen). A visszafizetésnek a légitársaság 7 napon belül köteles eleget tenni. A légitársaság kötelezettsége véget ér, mihamarabb törölte az utas foglalását, amely azt eredményezi, hogy az utas attól kezdve nem jogosult többé a segítségnyújtásra, például további étkezésre.

Mi illeti meg az utast a visszatérítés mellett, ha a késés átszállásnál, egy csatlakozási pontnál következik be?

Ha a késés egy csatlakozási pontnál következik be, és ezáltal az utazás fennmaradó része értelmetlenné válik, az utas jogosulttá válik egy olyan járat ingyenes igénybevételére, amely visszajuttatja őt az eredeti kiindulási pontba. Ha a késés az oda- vagy a visszaút kiindulási pontján következik be, akkor az eredeti kiindulási pontra való visszaszállítás nem értelmezhető. Például egy Stockholm - Hamburg - Tokió járaton

Odafelé:

Ha a késés Stockholmban következik be: értelemszerűen csak visszatérítés jár az utas részére, és nem lehet igénybe venni járatot a visszaszállításhoz. Ha Hamburgban: az utas pénzvisszatérítésre és visszaszállításra is jogosult.

Visszaúton:

Ha a késés Tokióban következik be: meg kell téríteni az utazás elmaradt részeinek az árát, de a visszaszállítás iránti igény az eredeti kiindulási pontra nem jogszerű. Ha a késés Hamburgban következik be: meg kell téríteni a visszaút elmaradt részét.

Utazási csomag részét képező repülőút esetén milyen jogok illetik meg az utast?

Ha a repülőút egy utazási csomag részét képezi, az utas a rendelet keretei között kizárólag a repülési költségek visszatérítésére tarthat igényt. Az utazási csomag többi része (ha például a befizetett szállást, programokat az utas nem tudja igénybe venni, stb.) vonatkozásában más módon, az utazásszervezővel szemben (pl.: külön kártérítési per keretében) kell az utasnak igényét érvényesítenie.

A járatindulás jelentős késése esetén milyen tájékoztatási kötelezettségei vannak a légitársaságoknak?

A légitársaságok az utasok tájékoztatása érdekében kötelesek gondoskodni egy olyan közlemény jól látható elhelyezéséről, amely szerint az utasok írásos tájékoztatót kérhetnek a járatindulás legalább 2 órás késése esetén őket megillető jogokról. A rendelet előírja azt is, hogy a légitársaság minden, legalább 2 órás

késéssel érintett utasnak köteles átadni egy írásbeli tájékoztatást, amely részletesen tartalmazza a rendeletben foglalt jogosultságokat, továbbá rendelkezésre kell bocsátani a rendeletben foglaltak betartásának ellenőrzésére hatáskörrel rendelkező nemzeti hatóságok elérhetőségét is.



***A témakörrel kapcsolatos további cikkek,
valamint aktuális hírek, információk honlapunkon
megtalálhatók:
www.nfh.hu,
www.magyarrefk.hu***

