

## Utazás, légi járatok késése, törlése

Az Országos Fogyasztóvédelmi Sulitató 3. fordulójában a 2. korcsoport az utazási szerződések témakörben kapott kérdéseket. Nézzük, e tárgykörben mik azok a legfontosabb tudnivalók, amelyek ismerete szükséges a tudatos fogyasztói magatartáshoz.

A határok megszűntek, a fapados légitársaságoknak köszönhetően pedig pillanatok alatt elérhetjük Európa bármely pontját. Így egyre többet utazunk, képben kell tehát lennünk arról is, hogy milyen speciális jogaink vannak utazási szerződés esetén.



Fontos, hogy az utazási szerződésünknek minden lényeges, jogszabályban meghatározott elemet tartalmaznia kell, ezzel is elkerülve a későbbi problémákat. Utazásszervező, illetőleg közvetítő tevékenységet Magyarországon csak az az utazási vállalkozó folytathat, amely megfelelő vagyoni biztosítékkal rendelkezik és kérelme alapján a Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal nyilvántartásba vette.

Előleg címén a szolgáltatás díjának legfeljebb negyven százaléka követelhető az utazási szerződés megkötésekor. A szolgáltatás teljes összegének megfizetését az utazásszervező legkorábban az utazás megkezdése előtt harminc nappal igényelheti. Az utas által az utazási szerződés alapján fizetendő teljes díj nem emelhető, kivéve, ha a díjemelés lehetőségéről a szerződés rendelkezik.

A díj emelésére kizárólag a szállítási költségek (ideértve az üzemanyagköltségeket), az utazási szerződésben vállalt részsolgáltatásokkal kapcsolatos adó, illeték és egyéb kötelező terhek (így különösen üdülöhelyi díj, horgonyzási díj, repülőtéri illeték), vagy deviza forintárfolyamának változása miatt kerülhet sor. A díjemelés mértékének arányosnak kell lennie a költségek emelkedésének mértékével, és a szerződésben pontosan meg kell határozni a módosított díj számításának módját. A díjemelés indokát az utassal a díjemelés közlésével egyidejűleg közölni kell. Az utas által az utazási szerződés alapján fizetendő teljes díj az utazás megkezdését megelőző húsz napon belül a fent meghatározott okokból sem emelhető.



Sajnos gyakran előfordul, hogy az utazás során problémáink akadnak, akár a szállással, akár az utazással kapcsolatban. Ilyenkor kifogásunkat azonnal közölni kell az utaskísérővel, vagy ha ilyen nincs, a helyszíni szolgáltatóval, például a szállodával.

Erről jegyzőkönyvet kell felvenni, majd hazaérkezésünk után azonnal jelezni kell problémáinkat és igényeinket – például hogy árszállítást kérünk – az utazási vállalkozással. Ha

ezt követően sem jutunk dülőre a vállalkozással, a korábban már említett békéltető testülethez fordulhatunk panaszunkkal.

Fontos, hogy bármely, utazással kapcsolatos egyedi kifogásunk kapcsán ha jogainkat érvényesíteni akarjuk, de az utazási iroda nem ismeri el igényeinket, a békéltető testülethez vagy bírósághoz fordulhatunk jogorvoslatért.

Az sem ritka, hogy repülőgépünk késik, járatunkat törlik, vagy csomagunk elveszik, esetleg abban kár keletkezik. Akár hagyományos, akár fapados géppel utazunk, speciális jogok illetnek meg bennünket. Így járat törlés esetén köteles a légitársaság jegyünk árát visszaadni, és ha szükséges, az utazás kiindulópontjára az utast visszajuttatni.



Emellett el kell látnia a póruul járt utasokat élelmiszerekkel, frissítővel, és a megfelelő kommunikációs lehetőségekkel, például telefon, internet igénybevételével ingyenesen. Ha pedig további éjszakát vagy éjszakákat kell a törlés miatt a helyszínen töltenünk, akkor szállodai elhelyezésről és megfelelő transzferről is gondoskodnia kell.

Ezen felül – a repülőút hosszától függően – 250-600 euró kártérítés is megillet bennünket, feltéve, hogy nem rendkívüli körülmény – például időjárási ok – miatt került sor a törlésre. Késés esetén szintén hasonló jogok illetnek meg minket, ha legalább két óránál többet késik a gépünk, ha pedig öt óránál többet, akkor visszakereshetjük a jegyárunkat az utazásról történő lemondás mellett. Sajnálatos módon az is megtörténhet, hogy a csomagunk elveszik, késik, vagy megrongálódik. Ezekben az esetekben a légitársaság a felelős, feltéve, hogy nem a poggyász benne rejlő hibája, minősége miatt következett be a kár.

Ha kárunk származik, azt azonnal, de legkésőbb az átvételtől számított hét napon belül írásban be kell jelentenünk a fuvarozónál, illetve ha nem érkezik meg a csomag, azt azonnal be kell jelenteni a reptéren. Mindezekben az esetekben is érvényesíthetjük jogainkat, és kártalanításra vagyunk jogosultak.