

Álomnyaralásból rémálom - utazási szerződések

Mit lehet tenni, ha a befizetett utazás nem felel meg mindannak, amit a foglalás során ígértek? A Kovács Réti Szegheő Ügyvédi Iroda szakértője írásában összefoglalja a legfontosabb tudnivalókat.

Elérkeztünk a nyaralási főszezonhoz, mindenki útnak indul és még ma is sokan inkább a szervezett utazásokat választják az egyéni utazásszervezés helyett.

Érdeemes tehát tudni mindenkinek, aki utazásszervező segítségével indul útnak, hogy mit lehet tenni, ha a befizetett utazás nem felel meg mindannak, amit a foglalás során ígértek – mutatott rá dr. Égertz Andrea.

A fő szabály szerinti felelősség és a kivételek

Az utazásszervező fő szabályként felel az utazási szerződés nem teljesítéséből vagy hibás teljesítéséből eredő károkért. Azonban ha a nem teljesítés, illetve a hibás teljesítés sem neki, sem az általa igénybe vett közreműködőnek nem felróható, az utazásszervezőt nem terheli felelősség az ebből eredő károkért.

Ezek közé tartozik, ha a hiba az utas magatartására, vagy olyan harmadik személy magatartására vezethető vissza, aki az utazási szerződésben vállalt szolgáltatás teljesítésével nincs kapcsolatban, és a hibát az utazásszervező ésszerű elvárhatóság mellett sem láthatta előre, illetve azt nem volt képes elhárítani (ilyen ok például vitorlás túrára fizettünk be, de a vitorlást ellopták és nincs másik amivel az utazás megvalósítható lenne), illetve vis maior esetén.

Kártérítésre nem, ám segítségnyújtásra köteles

A harmadik személy magatartására visszavezethető hiba vagy vis maior esetén az utazásszervező nem kötelezhető kártérítésre, de köteles segítséget nyújtani az utasoknak. Ez helyzettől függően lehet elsősegélynyújtás, elhelyezés, étkezés, ruházat biztosítása vagy személyszállítás – ismertette a Kovács Réti Szegheő Ügyvédi Iroda szakértője.

Az utazásszervezőnek az utazási szerződés nem, vagy hibás teljesítéséből eredő károkért való felelőssége az utazás részvételi díja összegének kétszeresét meghaladó része tekintetében korlátozható, feltéve hogy ez az utazási szerződésben kikötésre került.

Felel az utazási szerződésben vállalt szolgáltatásért

Az utazási szerződésben vállalt szolgáltatás teljesítéséért az utazásszervező felel, akkor is, ha a szerződést az utazásközvetítővel kötöttük meg. Ha az utazási iroda az utazási szerződésben vállalt szolgáltatást nem a szerződésnek megfelelően teljesíti, köteles a részvételi díjat arányosan leszállítani.

Ez azt jelenti, hogy ha az apartman ötszillagos helyett csak kettő csillagos volt, akkor a részvételi díjnak az apartman elhelyezésre eső díját ennek megfelelően le kell csökkenteni és ezt a csökkentést a részvételi díj végösszegéből le kell vonni.



Sokszor előfordul, hogy az apartman messzebb van a vízparttól, mint ahogy azt a katalógusban hirdették, vagy tengeri kilátás helyett a szoba a parkolóra néz, illetve az apartman egyáltalán nem olyan szobákkal rendelkezik, mint ahogyan azt a szerződés megkötésekor ígérték.

Az így okozott kellemetlenségek miatt panaszt tehetünk, illetve kártérítést is követelhetünk a bíróság előtt – hangsúlyozta dr. Égertz Andrea. A kártérítés összegének meghatározása során a szolgáltatásért fizetett díjból kell kiindulni, az pedig mérlegelés tárgyát képezi, hogy a díj hány százalékát fogja az utas visszakapni. Minden esetben érdemes azonban fényképpel, videó felvétellel rögzíteni azt, hogy mi volt a tényleges szolgáltatás, hogy összevethető legyen később azzal, amit az utazási iroda hirdet(ett).

Amikor az utazásszervező köteles pótolni a szolgáltatást

Ha az utazás megkezdését követően az utazásszervező az utazási szerződésben meghatározott szolgáltatás jelentős részét nem tudja teljesíteni, köteles azokat más megfelelő, hasonló értékű részszolgáltatással pótolni.

Így ha az utazás során hőlégballonos kirándulást ígértek, de a hőlégballon meghibásodása miatt ezt nem lehet teljesíteni, akkor hasonló értékű szolgáltatással kell helyettesíteni a programot, például helikopteres kirándulással. Ha a hasonló értékű részszolgáltatás értéke a nem teljesített részszolgáltatás értékét meghaladja, a költségkülönbséget az utasra nem hárítható át.

Ha az utazásszervező nem tud helyettesítő részszolgáltatást nyújtani, vagy az utas azt indokoltan nem fogadja el, akkor az utazásszervező köteles utasnak az utazás kiinduló helyére történő visszaszállításáról, vagy az utas által elfogadható, a célországban található más visszaérkezési helyre történő szállításáról gondoskodni és az igénybe vett részszolgáltatások értékével csökkentett részvételi díjat visszafizetni.

Az utas hazaszállításának költségeit pedig az utazásszervező viseli – emelte ki a Kovács Réti Szegheő Ügyvédi Iroda szakértője.

Az utas haladéktalanul közölje kifogását

Hibás teljesítés esetén az utas haladéktalanul köteles kifogását az utaskísérővel vagy annak hiányában a helyszíni szolgáltatóval (például az apartmant kiadó tulajdonossal) közölni. Ha a közlést késedelmesen teszi meg, akkor az abból eredő kárért saját maga felelős.

Dr. Égertz Andrea szerint oda kell figyelni arra, hogy ne csak barátainknak, ismerőseinknek panaszkodjunk, vagy közösségi oldalakon, hanem, ha van telepített kapcsolattartó, akkor közvetlenül neki, illetve az utazási irodának, utazásszervezőnek is jutassuk el panaszunkat haladéktalanul, utólagosan is bizonyítható formában (tehát például e-mailben, faxon vagy rögzített telefonbeszélgetés formájában).

Az utazásszervező, illetve szerződő partnerei kötelesek a hibát haladéktalanul orvosolni. Ha azonban az utas csak az utazás végén közli kifogását, utólag már nem biztos, hogy orvosolni tudják, így a késedelmes bejelentés kockázatát az utas viseli.



Ne féljünk jogaink érvényesítésétől

Amennyiben az utaskísérő vagy annak hiányában a helyi szolgáltató (például apartmant kiadó tulajdonos) a panaszt nem orvosolta, az utas azt az utazásszervezőt, illetve azt az utazásközvetítőt köteles tájékoztatni, akinél az utazási szerződést megkötötte. Ebben az esetben tanácsos a kifogásolt hibákról fénykép, illetve videofelvétel útján bizonyítékokat gyűjteni és azt bemutatni.

Ha tehát sajnálatos módon nem azt kapjuk utazásunk során, mint amit az utazási irodában ígértek, akkor minden esetben azonnal tegyünk panaszt és dokumentáljuk a kifogásolt hibákat és ne féljünk jogainkat érvényesíteni, legalább ennyivel mérsékelve a bosszúságunkat – tanácsolta végezetül dr. Égertz Andrea.