

Az Európai Bíróság döntése a csomagutazási szerződések kapcsán

Az Európai Unió Bírósága (EUB) 2025. október 23-án hozott ítéletet a C-469/24. számú, úgynevezett Tuleka-ügyben, amely bár egy turisztikai szolgáltatásból eredő jogvitát érintett, következményei messze túlmutatnak az utazási irodák világán. Az ítélet lényege, hogy ha egy szerződéses szolgáltatás hibás teljesítése olyan mértékű, hogy a szerződés célja lényegében megghiúsul, a fogyasztó teljes visszatérítésre jogosult, még akkor is, ha bizonyos elemeket a szolgáltató formailag teljesített. Ez a megközelítés a jövőben a komplex, több komponensű szolgáltatásokat nyújtó vállalatok – legyenek azok rendezvényszervezők, logisztikai szolgáltatók, oktatási intézmények vagy digitális platformüzemeltetők – számára is irányadóvá válhat.

Az alapul fekvő tényállás szerint, két lengyel utazó „all-inclusive” nyaralást foglalt egy ötszobos albán tengerparti hotelbe. Másnap azonban a vendégek arra ébredtek, hogy a hotel két medencéjét bontják, a munkálatok pedig négy napon át reggeltől estig zajlottak, elzárva a vendégek előtt a strandot, a sétányt és a tengerpartot. Az étkezés korlátozottan volt elérhető, délutáni étkezést nem biztosítottak, majd a nyaralás végén újabb építkezés indult. A vendégek peres eljárásban kérték a teljes részvételi díj visszafizetését és kártérítést, arra hivatkozva, hogy az utazás a körülmények miatt elveszítette értelmét.

A EUB döntése alapvető jelentőségű: kimondta, hogy a teljes ár visszatérítésének joga nemcsak akkor állhat fenn, ha a szolgáltatásokat egyáltalán nem teljesítették, hanem akkor is, ha azokat olyan súlyos hibával nyújtották, hogy a szerződés célja objektíve megghiúsult, és a szolgáltatás a fogyasztó számára elveszítette érdeklődését. Ezt a súlyossági küszöböt minden esetben a nemzeti bíróságnak kell mérlegelnie, az ügy valamennyi körülményét figyelembe véve.

A döntés megerősíti az (EU) 2015/2302. számú csomagutazási irányelv szerinti jogalkotói szándékot, amely a fogyasztók és a szervezők közötti egyensúly helyreállítását célozza, ugyanakkor világossá teszi, hogy a szervező csak kivételesen mentesülhet a felelősség alól. Az EUB rámutatott: a szolgáltató csak akkor hivatkozhat arra, hogy a hibás teljesítésért nem felel, ha a körülmény harmadik fél magatartására vezethető vissza, amely egyaránt előre nem látható és elháríthatatlan volt. Ha azonban – mint a jelen ügyben – a problémát hatósági intézkedés, például építési vagy bontási döntés okozza, amelyről a szolgáltatónak tudnia kellett vagy tudhatott, akkor az esemény nem tekinthető előre nem láthatónak, és a felelősség alóli mentesülés kizárt. Ez a megállapítás különösen fontos minden olyan vállalat számára, amelynek működését helyi engedélyek, hatósági jóváhagyások vagy infrastrukturális tényezők befolyásolják.

Az ítélet üzenete a szélesebb üzleti közösség számára is egyértelmű. A szolgáltatás értékét nem az egyes elemek formális teljesítése, hanem a szolgáltatás céljának megvalósulása határozza meg. Ha az ügyfél az ígért élményt, funkciót vagy eredményt nem kapja meg, a részleges teljesítés sem ment meg a teljes visszafizetés kötelezettsége alól. Ez a logika egyaránt alkalmazható egy üzleti tréningre, konferenciaszolgáltatásra, szállítmányozási csomagra vagy digitális platformszolgáltatásra: ha a szolgáltatás központi célja elvész, az ügyfél a díj egészének visszafizetésére jogosult lehet.

Mindez a vállalatvezetők számára új szintre emeli a kockázatkezelést. A szerződések tervezése során egyre fontosabbá válik az előreláthatósági kockázatok gondos szabályozása, a „vis maior” és „unforeseeable circumstances” klauzulák pontos megfogalmazása, valamint a beszállítói láncban rejlő

felelősségi viszonyok részletes rögzítése. Az ítélet üzenete szerint a szolgáltatóknak nem elegendő reagálni a problémákra; proaktív módon kell gondoskodniuk arról, hogy a hatósági döntésekről, partneri kötelezettségekről és potenciális zavaró körülményekről időben értesüljenek, és ezekre szerződéses szinten is felkészüljenek.

Az Európai Unió Bírósága ezzel az ítélettel megerősítette, hogy a szerződéses szolgáltatások teljesítése során a minőség, az előreláthatóság és az ügyfélélmény nem pusztán üzleti, hanem jogi kötelezettség is. A döntés arra emlékezteti a piaci szereplőket, hogy a szerződés lényege a bizalom és az értéknövelés: ha ez megbomlik, a felelősség nem hárítható át. Az ítélet tehát nemcsak a turisztikai szektorra vonatkozó útmutatás, hanem minden olyan vállalat számára iránytű, amely a fogyasztó vagy üzleti partner elégedettségét a szolgáltatás integritásán keresztül kívánja biztosítani