

Zoványi Nikolett

Az utazási szerződés és a polgári jogi alapelvek kapcsolata a bírói gyakorlatban

1. Az utazás és az utazási szerződés magyar szabályozása

„Mindenkit, aki törvényesen tartózkodik Magyarország területén – törvényben meghatározott esetek kivételével – megillet a szabad mozgás és a tartózkodási hely szabad megválasztásának joga, beleértve a lakóhely vagy az ország elhagyásához való jogot is.”¹

Az Alkotmány alapvető jogai között szabályozza a személyes szabadságot és a mozgásszabadságot. Az utazáshoz és az ország elhagyásához való alapvető jogot jelenti e kitétel. A migrációs jogon az állampolgárok országból való kiutazását és beutazását, valamint a nem magyar állampolgároknak Magyarország területére való beutazását, itt-tartózkodását, kiutazását, mindennek feltételeit és az ezekkel kapcsolatos korlátozásokat értjük.²

A rendszerváltás előtti időkig azonban ez a jog közel sem volt korlátlan. A szocializmus éveiben a külföldre utazás ugyanis erősen korlátozva volt.³ Az utazási jog tényleges jogi tartalommal nem rendelkezett, eltekintve néhány szűk kivételtől. Az utazáshoz való jog maradéktalan és korlátlan gyakorlásának lehetőségével az állampolgárok nem tudtak élni a politikai helyzet miatt. Bizonyos feltételekkel, korlátokkal a szomszédos, szintén szocialista országokba volt lehetőség elutazni, azonban a nyugatra való utazásról az emberek döntő többsége nem is álmodhatott.⁴

Mindennek ellenére az utazási szerződések szabályozása megjelent a Polgári Törvénykönyv (továbbiakban: Ptk.) 415-416. §-ban, a vállalkozási szerződések szabályanyaga között, valamint megszületett a 11/1978. (III. 1.) MT rendelet az utazási szerződésekről. Az utazási szerződés szabályanyagát a Ptk. 1977. évi módosítása vezette be a törvény rendelkezései közé, *sui generis* szerződéstípusként nevesítve és szabályozva azt. Ezzel Magyarország mondhatni az első volt Európában, aki precízen kidolgozta az utazás fogalmát, megteremtve az utazási feltételek korszerű jogi szabályozását.⁵

1990 után az utazási piac robbanásszerű mennyiségi és minőségi fejlődésen ment keresztül, valamint megszületett a Magyarország és az Európai Unió közötti csatlakozási megállapodás, amely alapján Magyarországot jogharmonizációs kötelezettségek is terheltek.⁶

Megalkották a téma szabályozására az utazásszervező és közvetítő tevékenységről szóló 2/1992. (I. 13.) IKM rendeletet, valamint annak a módosításait tartalmazó 16/1992. (V. 26.) IKM és a 7/1994. (III. 10.) IKM rendeleteket. Egy időre megoldódott az utazási szerződések szabályozása.

Az Európai Unió Tanácsa 1990. június 13-án bocsátotta ki a 30/314/EGK irányelvet az utazási csomagról, az üdülési csomagról és a túracsomagról, az egységes szabályozás alapjainak meghatározása érdekében. A dokumentum irányelvi formában született meg, nem lehet azt közvetlenül alkalmazni, hanem át kellett ültetni az egyes nemzeti jogokba. A csatlakozási folyamat hozományaként az újabb Uniós normáknak is meg kellett felelnünk, így szükségessé vált az utazási szerződések szabályanyagának újraszabályozása.

A 90/314/EGK tanácsi irányelvnek való megfelelést szolgálva fogadták el a 214/1996. (XII. 23.) Kormányrendeletet az utazási szerződésekről, valamint a 213/1996. (XII. 23.) Kormányrendeletet az utazásszervező és -közvetítő tevékenységről. A hatályos szabályanyag a 281/2008. (XI. 28) Kormányrendelet (továbbiakban: Rendelet).

Lényeges és alapvető eltérés a fogalomhasználatban mutatkozik, mivel az irányelv a fogyasztókat részesíti védelemben, míg a rendelet az utas kifejezést használja. Az irányelv egy jóval szélesebb körnek nyújt védelmet, a fogyasztók maximális védelmének megvalósítására törekszik.⁷

1 1949. évi XX. törvény A Magyar Köztársaság Alkotmányáról 58. § (1)

2 SÁRI János, *Alapjogok, Alkotmánytan II.*, Osiris Kiadó, Budapest, 2004., 105.

3 *Uott.* 104.

4 GÖRÖG Márta, *Összehasonlító utazási jog a német, a svájci és a magyar utazási jog tükrében.* Szeged, Officina Press Kft. 2002. 52 p. (Acta Universitatis Szegediensis. Acta juridica et politica. Tomus 62. Fasc. 6.) Bibliogr. 51. és szöveg között. Német kiv., 3.

5 SALAMON András, *Az utazási szerződés*, Gomédia Kiadó Rt., Budapest, 2001., 89.

6 *Uott.* 20.

7 SALAMON András, *Az utazási szerződés*, Gomédia Kiadó Rt., Budapest, 2001., 20-21.

2. Az utazási szerződés

Utazási szerződések esetén az utas utazni szeretne, megszállni egy másik országban, különféle szolgáltatásokat kipróbálni, egy erre szakosodott szervezet segítségét igénybe véve. A szervezet ellenszolgáltatásért cserébe megszervezi az utazást, az ott tartózkodást, és a további igényelt szolgáltatásokat.⁸ E célok megvalósulása érdekében kötnék egymással a felek utazási szerződést, mely szerződés alapján, az abban meghatározott szolgáltatásokat, ellenértéket követelhetik is egymással szemben.

Az utazási szerződés alapján a vállalkozó utazási iroda köteles a szerződésben meghatározott utazásból, az út egyes állomásain való tartózkodásból és az ezzel összefüggő részszolgáltatásokból – így különösen szállás, étkezés – álló szolgáltatást teljesíteni, a megrendelő pedig köteles díjat fizetni. A Rendelet a részszolgáltatások körét tovább bontja, és külön nevesíti az étkezést, idegenvezetést, szórakozást és kulturális programot.^{9, 10}

Ha a szerződés szerű teljesítés elmarad, a felek igénybe vehetik a jog kínálta eszközöket, hogy érvényesítsék az őket ért vagyoni és nem vagyoni károkat.^{11, 12}

A szerződés akkor jön létre a felek között, amint minden lényeges, valamint a bármelyikük által lényegesnek minősített kérdésben megállapodtak. Nem kell megállapodniuk azokban a kérdésekben, amelyeket jogszabály rendez.¹³

Fontos azonban, hogy a felek tájékoztassák egymást minden olyan kérdéstről, amely számukra fontos, ugyanis is számos jogvita kiindulópontját ezen előírások be nem tartása jelenti. A bíróság ítéletében mondta ki azt, hogy az utazás általános feltételeiben foglaltak csak abban az esetben válnak az utazási szerződés részévé, ha annak átvételét az utasként szerződő fél a szerződés megkötésével egyidejűleg aláírásával elismeri.¹⁴ Az utazási szerződésben azonban elég csak utalni azon információkra, amelyek a tájékoztatóban már az utas rendelkezésére lettek bocsátva.

Utazási szerződés esetén a Rendelet¹⁵ által meghatározott lényeges tartalmi elemek a következők:

- 1.) az utazásszervező, továbbá – ha az utazási szerződést utazásközvetítő útján kötik – az utazásközvetítő nevét, székhelyét, telefonszámát,
- 2.) az utazásszervezőnek, továbbá – ha az utazási szerződést utazásközvetítő útján kötik – az utazásközvetítőnek (az Utevr. szerinti)¹⁶ nyilvántartásba vételi számát,
- 3.) az utas nevét és lakcímét, továbbá – elektronikus úton kötött utazási szerződés esetén – elektronikus levelezési címét,¹⁷
- 4.) az utas által megrendelt szolgáltatást,
- 5.) a szolgáltatás igénybevételének idejét, helyét,¹⁸
- 6.) a szolgáltatást nyújtó megjelölését,¹⁹
- 7.) adott esetben a személyszállítás eszközét és a célállomást,
- 8.) a szolgáltatásnak a szervezési díjat is magában foglaló díját (a továbbiakban: a szolgáltatás díja), forintban meghatározva,
- 9.) a szolgáltatás díjában nem benne foglalt, külön felszámításra kerülő adó, illeték és egyéb kötelező terhek (így különösen az üdülőhelyi díj, horgonyzási díj, repülőtéri illeték) forintban meghatározott összegét,

8 MISKOLCZI BODNÁR Péter, *Az utazási szerződés*, Gazdaság és Jog, 1996. 4. évf. 9. sz. 3-9.

9 1959. évi IV. törvény Ptk., 415. § (1) bekezdés

10 A Ptk alapján az utazási szerződésnek részletes szabályait külön jogszabály állapítja meg.

11 FÉZER Tamás (szerk.), *A kártérítési jog magyarázata*, Complex, Budapest, 2010. 307.

12 1959. évi IV. törvény Ptk. 415. § (2) bek. Ha a vállalkozó csak a szerződésben meghatározott egyes kikötésektől eltérően tud kötelezettségének eleget tenni, a megrendelő a díj csökkentését és kárának megtérítését követelheti.

13 Az utas nem köteles baleset-, betegség-, poggyászbiztosítást kötni, azonban az utazásszervező minősítheti ezt lényeges kérdésnek, így a biztosítások megkötése nélkül nem jön létre a szerződés. Az utas részéről lehet ilyen lényeges kérdés, hogy a szoba dohányzó vagy nem, hova néz a szálloda ablaka.

14 BH 1995.518. A létrejött szerződésben nem közölt az utazásszervező olyan költségeket, amelyek megtérítése mellett van csak joga elállni az utasoknak. A hivatkozott feltételeket, mint általános szerződési feltételeket, pedig nem adta át az utasnak. Ennek következtében az utas által átadott – azonban az út lemondása miatt neki visszajáró – előlegből nem vonhatja le az útlemondás miatt esetlegesen keletkezett költségeit.

15 281/2008. (XI. 28.) Korm. r.

16 213/1996. (XII. 23.) Korm. r.

17 Itt meg kell jegyeznünk, hogy az első három kötelező tartalmi elem elmaradása miatt nem lesz érvénytelen a szerződés, de az NFH eljárást indíthat amiatt az utazásszervező ellen.

18 A szolgáltatás igénybevételének időpontjának meghatározásánál érdemes az éjszakában történő megjelölést használni szálláshelyeknél a napokban történő meghatározás helyett. Ha ugyanis például az utazásszervező hat naptartózkodásra vállal kötelezettséget, akkor a bíróság lesz jogosult eldönteni, hogy a vállalt szolgáltatásba beletartozik-e a napot követő éjszaka.

19 A fuvarozó légitársaságról is köteles tájékoztatni az utast az utazásszervező, különösen arról, hogy az Európában alkalmazott nyilvános feketelistán szerepel-e az adott légitársaság. Nem tilos ugyanis ilyen gépre eladni jegyet, de az utasnak tudnia kell erről, különben visszaválthatja jegyét, vagy díjtalan útvonal-módosítást kérhet, kivéve, ha az utazásszervező bebizonyítja, hogy őt sem informálta e tényről a légitársaság.

- 10.) az utazási szerződés alapján fizetendő teljes díj forintban meghatározott összegét, továbbá annak megfizetése rendjét és módját, valamint a díj módosításának lehetőségére vonatkozó, megfelelő tájékoztatást,
- 11.) annak a biztosítónak vagy pénzügyintézetnek a megnevezését, amellyel az utazásszervező az (Utevr.-ben) előírt vagyoni biztosítékre vonatkozóan szerződést kötött,
- 12.) az arra való figyelemfelhívást, hogy az utas az utazási szerződésben vállalt szolgáltatás teljesítésével kapcsolatos kifogását²⁰ köteles haladéktalanul közölni az utaskísérővel vagy annak hiányában a helyszíni szolgáltatóval, valamint
- 13.) ha az utazásszervező közreműködőjének felelősségét nemzetközi egyezmény korlátozza, az erre vonatkozó tájékoztatást, a vonatkozó nemzetközi egyezményt kihirdető jogszabály megjelölésével.²¹

Amennyiben az utas az utazásszervező, utazásközvetítő által köt baleset-, betegség-, poggyászbiztosítást, továbbá ha az utazásszervező az utas javára szóló biztosítást kötött, az utazásszervező vagy az utazásközvetítő kötelesek átadni az ezzel kapcsolatos iratokat az utasnak, így a biztosítási kötvényt, a termék szabályzatát, valamint a biztosítás igénybevételeire vonatkozó bizonylatot is.²²

A szerződés érvényességi kelléke az írásba foglalás,²³ amely kötelezettség a szerződés valamennyi kikötésére kiterjed. Az írásba foglalásnak kiemelt szerepe van a felmerülő jogviták esetén. Megkönnyíti a bizonyíthatóságot, valamint a szolgáltatás minőségének megfelelése kérdésében kialakuló esetleges jogvita eldöntésénél jelentős segítséget nyújt. Előírás továbbá, hogy a szerződést papíron vagy – ha azt elektronikus dokumentumba foglalták – más tartós adathordozón az utas rendelkezésére bocsássák.²⁴

A szabályozás sajátossága, hogy a rendeletben foglalt előírásoktól az utas hátrányára nem lehet eltérni. Az utas hátrányára eltérő szerződési rendelkezések semmiek, helyükbe a Rendelet vonatkozó rendelkezései lépnek.²⁵ A szerződések körében főszabályként alkalmazott diszpozitivitás elvét, fogyasztóvédelmi célok érvényesítése érdekében, egyoldalú kógenca váltja fel. Fontos azonban hangsúlyozni, hogy az utas hátrányára való eltérés nem teszi érvénytelenné a szerződés egészét, csupán az érvénytelen részek helyébe a Rendelet előírásai lépnek.²⁶

A részvételi díj az utazási jogviszony egyik legfontosabb elemét képezi az utas szempontjából. A Rendelet felállítja ezért azt a garanciális szabályt, hogy az utazási szerződésben meghatározott díjak nem emelhetők, kivéve, ha a díjemelés lehetőségéről a szerződés kifejezetten rendelkezik.²⁷

Nem elegendő ok azonban díjemelés megvalósítására, ha e jogot fenntartották. Kizárólag a Rendeletben meghatározott körülményekben bekövetkező változások esetén foganatosítható. Így a szállítási költségek (beleértve az üzemanyagköltségeket is) változása miatt, továbbá az egyéb szolgáltatásokhoz kapcsolódó adó, illeték, valamint esetleges devizaárfolyamok időközi változása okán realizálható a díjösszegének emelése. Van a díjemelésnek egy további korlátja, az utazási vállalkozón kívüli indokokra alapított díjemelés sem lehetséges az indulást megelőző 20 napon belüli időtartam alatt. Az utazás megkezdése előtti 20 napos periódus tehát kivételt nem tűrően mentes a díjemelés alól.²⁸

A Rendelet biztosítja az utasnak azt a jogot, hogy az utazást más személyre engedményezze, melynek alapján az utas jogosult a szerződésben lekötött utazásban való részvétel jogát harmadik személyre átruházni. Az engedményezés tényéről haladéktalanul köteles értesíteni az utazásszervezőt. Engedményezés esetén az engedményező utas és az engedményes harmadik személy az engedményezést megelőzően keletkezett szerződéses kötelezettségeikért, valamint az engedményezésből eredő igazolt többletköltségek megfizetéséért egyetemleges felelősséggel tartozik.²⁹

A szerződés létrehozásának folyamatával kapcsolatban a Ptk. kiemeli azt, hogy a felek a szerződés megkötésénél kötelesek együttműködni, és figyelemmel kell lenniük egymás jogos érdekeire. A szerződéskötést megelőzően is tájékoztatniuk kell egymást a megkötendő szerződést érintő minden lényeges körülményről.

A Ptk. ezen előírásait a 205. § (3) bekezdésében találhatjuk meg, valamint bővebben is kifejtésre kerültek a törvény alapvető rendelkezései között.³⁰ E kötelezettségek a legfontosabb és leggyakrabban megkívánt magatartási szabályok, melyekről elmondható a bírói gyakorlat ismeretében, hogy gyakran használt „mankói” az igazságszolgáltatásnak, joghézag kitöltő szerepet töltenek be. Érdemes így megvizsgálni az utazási szerződésekkel kapcsolatos jogvitákban betöltött szerepüket.

20 281/2008. (XI. 28.) Korm. r. 10. § (4)

21 281/2008. (XI. 28.) Korm. r. 4. § (1)

22 Uott. 4. § (2)

23 Uott. 3. § (1)

24 CSÉCSY – FÉZER – HAJNAL – KÁROLYI – PETKÓ – TÖRÖ, *A gazdasági szféra ügyletei*, Kossuth Egyetemi Kiadó, Debrecen, 2009. 146.

25 281/2008. (XI. 28.) Korm. r. 2. §

26 CSÉCSY – FÉZER – HAJNAL – KÁROLYI – PETKÓ – TÖRÖ, *A gazdasági szféra ügyletei*, Kossuth Egyetemi Kiadó, Debrecen, 2009. 147.

27 281/2008. (XI. 28.) Korm. r. 6. § (1)-(3)

28 Uott. 6. § (4)

29 281/2008. (XI. 28.) Korm. r. 7. § (1)-(3)

30 1959. évi IV. törvény Ptk. 4. §, 6. §

3. Polgári jogi alapelvek megjelenése az utazási szerződésnél

A jogok gyakorlására és kötelezettségek teljesítésére a Ptk. a következő szabályt állítja fel:

„A polgári jogok gyakorlása és a kötelezettségek teljesítése során a felek a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megfelelően, kölcsönösen együttműködve kötelesek eljárni.”

„Ha ez a törvény szigorúbb követelményt nem támaszt, a polgári jogi viszonyokban úgy kell eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Saját felróható magatartására előnyök szerzése végett senki sem hivatkozhat. Aki maga sem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható, a másik fél felróható magatartására hivatkozhat.”³¹

A szerződések teljesítése során a felek számára kötelező magatartási szabályokat állapít meg a Ptk., melyek közül így a következő alapelvi rendelkezések irányadóak jelen témában:

- jóhiszeműség
- tisztesség
- együttműködés
- elvárhatóság

Az alapelvek jelentőségét elsősorban a bírói joggyakorlatban betöltött gyakorlati szerepük adja. Kötelező erővel megadják a törvény eszmei alapját, segítségül hívhatók az egyes konkrét tényállások elemzésénél, valamint joghézag kitöltő szerepük sem elhanyagolható.³²

A.) Jóhiszeműség

E fogalom értelmezésében a bírói gyakorlat ad felvilágosítást. Jóhiszemű az a személy, aki valóságosnak fogadja el, amit a másik fél előad, bemutat, nem tudja vagy nem is kell tudnia, hogy az nem valós.

A turizmus kapcsán a jóhiszeműség tekintetében egységes a joggyakorlat. Azt, amit a szolgáltató a szolgáltatása tulajdonságairól előad a fogyasztónak, a fogyasztó jogosan fogadja el valóságosnak, nem várható el tőle, hogy annak valóságát kétségbe vonja.³³ Ez nem vitatható a bírói gyakorlat szerint, különösebb bizonyítást sem igényel. Ellenben a szolgáltató köteles bizonyítani, hogy tisztességesen jár el a fogyasztóval a szerződés megkötése alatt. Amennyiben nem jóhiszemű a szolgáltató, az nem vagyoni kártérítés iránti igényt is megalapozhat.

Következzen néhány jogeset példaként:

- Az utas egy háromcsillagos szállodában foglalt szobát utazásszervező prospektusa alapján Kubában. A helyszínen tapasztalta, hogy a szállodában mindent piszok borít, kóbor macskák járkálnak le-fel. Reklamációját az utazásszervező elutasította, mondván, hogy tudhatta volna, Kubában nem azt a színvonalat nyújtja egy háromcsillagos szálloda, mint Európában. A bíróság ítéletében azt állapította meg, hogy az utas joggal hihette, hogy szállása az itthon elvárt minőségű lesz, nem kellett ismernie az eltérő kubai előírásokat.³⁴
- A feketén működő utazási irodánál a bíróság nem fogadta el megfelelő hivatkozási alapként a jóhiszeműség elvét, mivel a nyilvántartási szám hiánya egyértelműen mutatja azt, hogy az iroda nem jogszerűen működik. Ez alapján ennek nem tudására az utas nem hivatkozhat, azt tudnia kellett volna.³⁵

B.) Tisztesség elve

A bírói gyakorlat szerint minden olyan szolgáltatói magatartás tisztességes, amely nem ütközik jogszabályba. Az alapelv tartalmát ez esetben is jogesetekkel lehet szemléletesen bemutatni:

- A szálloda, amikor kijelenti, hogy a megőrzésre átvett dolgokért csak meghatározott összeg erejéig vállal felelősséget vagy „A ruhatárban elhelyezett tárgyakért nem vállalunk felelősséget” kiírás esetén a ruhatárat üzemeltető vendéglátóhelyek tisztességtelen magatartást tanúsítanak, a felelősségét és annak mértékét a Ptk. határozza meg.³⁶
- Tisztességtelen magatartást valósít meg az utazási iroda, mikor a bajba jutott utason a csoportkísérő csak tolmácsolási díj ellenében hajlandó segíteni.³⁷

³¹ Uott. 4. §, 6. §

³² SALAMON András, *Az utazási szerződés*, Gomédia Kiadó Rt., Budapest, 2001., 23.

³³ FÉZER Tamás, *Utazási és utazásközvetítő szerződések, légi utasok jogai*, In: JOÓ Imre – MORVAI Gábor (szerk.): *Fogyasztóvédelmi ismeretek*, FOME, Debrecen, 2010. 172.

³⁴ 10.P.50953/2001. PKKB

³⁵ 12.P.20.945/2002. Békéscsabai Városi Bíróság

³⁶ A szálloda felelőségi szabályairól lásd az 1959. évi IV. törvényt, Ptk., a letét különös nemei, 467-473. §§

³⁷ 281/2008. (XI. 28.) Korm. r. 11. § (2)

C.) Együttműködési kötelezettség

E kötelezettség alapján a felek kölcsönösen kötelesek tájékoztatni egymást a szerződéssel, valamint az annak teljesítésével kapcsolatos valamennyi lényeges kérdéstről.

A kötelezettség másképp alakult az utazási szerződések esetén az utazásszervezők és a szerződési szolgáltatásokat megrendelő utasok esetén. Az utazási vállalkozásokra valóban kötelezettség, míg a fogyasztókra nézve lehetőség.

Az utazásszervezőknek kellő mélységű és alapos tájékoztatást kell adniuk szolgáltatásukról. Amennyiben ezt a kötelezettségüket nem teljesítik, az kártérítési, illetve díjcsökkentési igényt alapozhat meg a fogyasztók részéről, a fogyasztóvédelmi hatóságot pedig arra is feljogosítja, hogy eljárást, vizsgálatot indítson, és pénzbírságot szabjon ki. A szolgáltatókat terhelő szigorú és részletes tájékoztatási kötelezettség egyes elemei az utazásszervezők kapcsán a Rendeletben tételesen is felsorolásra kerülnek.

Ha a fogyasztó nem tájékoztatja megfelelően a szolgáltatót a számára lényeges kérdésekről, akkor legfeljebb az igényérvényesítési lehetőségétől esik el, míg esetükben más szankcióval nem jár e kötelezettség nem teljesítése.

A bíróság határozata alapján helytelenül tájékoztatta az utazási iroda az utasokat, így az utazás céljának megvalósulására kiható szerződésszegés jogkövetkezményeként díjleszállításra és kárainak megtérítésére tarthatnak igényt az utasok.³⁸

Az együttműködési kötelezettség körében a bíróság megállapította az utazási irodát a „megközelítéssel” kapcsolatban terhelő tájékoztatás elmulasztásából eredő kártérítési felelősséget. Az utasok szállása, mint utóbb kiderült, nem a megadott városban volt, hanem onnan 6-8 km-re.³⁹

D.) Elvárhatóság

Társadalmi elvárást jelent, hogy általában milyen magatartást vár el a társadalom az adott helyzetben. A bírói gyakorlat tovább tipizálta az elvárást, mely alapján az megállapítható, hogy a szervezeti forma, a specializálódás magasabb követelmények elvárását teszi indokolttá.⁴⁰

Ez azt jelenti, hogy az utazásszervezőkkel kapcsolatban érvényesül az elvárás, saját szakterületüket, valamint az szakterületükre vonatkozó jogszabályokat alaposan ismerjék, megfelelő információkkal lássák el a fogyasztókat, külön figyelmeztetve őket a terület specialitásaira, eltérő tulajdonságaira, veszélyforrásokra, rendhagyó helyzetekre.

A tájékoztatási kötelezettség és az elvárhatóság követelménye szorosan kapcsolódik egymáshoz. Az elvárás a szállásadók és utazási vállalkozók felé az, hogy alaposan és tényszerűen tájékoztassák a fogyasztókat a szállás- és utazás körülményeinek valamennyi tulajdonságáról.

Az alapelvhez kapcsolódóan itt is bőven található bírósági döntések:

- Egyhetes tunéziai tengerparti nyaralásra fizetettek be az utasok. A nyaralás második napján medúzák árasztották el a fürdőhelyet, a fürdőző vendégeket összecsapkodva. A kialakult viszketegség miatt a nyaralás következő öt napján az utasok nem tudtak fürödni, élvezni a kifizetett szolgáltatásokat. A bíróság álláspontja szerint az utazási irodának tudnia kellett volna, hogy az év adott időszakban medúzák lepik el a kérdéses tengerparti szakaszt. A veszélyről azonban nem tájékoztatta az utasokat. A bíróság ezért díjcsökkentésre és nem vagyoni kártérítésre kötelezte az utazási irodát.⁴¹
- Az utazási iroda tájékoztatójában úgy hirdette a szállodát, ahol szállást nyújtott, hogy annak minden szobája tengerre néz. Az utas kifejezetten ezen információ ismeretében kötötte meg a szerződést. A szállodán időközben átalakítások történtek, egy újabb szárnyal bővült. Így a szobáknak már nem mindegyikére volt igaz az állítás, hogy ablakuk tengerre néz. Az utast egy nem tengerre néző szobában helyezték el. A szálloda magát az utazási irodát sem értesítette erről a tényről, azonban a bíróság álláspontja szerint az utazási iroda nem védekezhet azzal, hogy nem tudott a változásról, tőle elvárható, hogy pontos és naprakész információi legyenek arról a helyről, ahová utasait küldi. A bíróság ez alapján díjcsökkentésre és nem vagyoni kártérítésre kötelezte az utazási irodát.⁴²
- Az utazási iroda tájékoztatójában külön szerepelt, hogy az útra csak olyanok vállalkozzanak, akik jó egészségi állapotban vannak, mert az út megterhelő lesz a szervezetre a magasság okozta oxigénhiány miatt. Az

38 EBH 2006. 1404 Az utazási iroda prospektusa: „Itt mindig süt a nap, a nyár kellemesen meleg, a szálloda homokos tengerparton fekszik, a szálloda medencéje, a napernyők és ágyak térítésmentesen használhatók.” Az utasok tapasztalat a helyszínen: a szállodát autótól választotta el a tengerparttól, az időjárás az év azon szakában nem alkalmas nyári pihenésre, és a napágyak és ernyők nem ingyenesen használhatók.

39 BH 1998. 278

40 SALAMON András, *Fogyasztóvédelem és turizmus, A szolgáltatók és a fogyasztók jogi kapcsolatrendszere a turizmusban*, 2009., <http://www.tudatosutazo.hu/modules/Docs/>

41 Handelsgericht Wien 2008.

42 4.P.51 698/2007. PKKB

utas ennek ellenére nem szolt asztmájáról, és az utazás felénél hazatérni kényszerült. Ezt követően a részvételi díj visszafizetését követelte. A bíróság azonban elutasította keresetét, s kifejtette, hogy saját magának okozott kellemetlenséget az utas azzal, hogy a figyelmeztetés ellenére is részt vett az utazáson, és állapotáról nem tett említést az irodánál.⁴³

Az alapelvekről rendelkező törvényszövegben benne foglaltatik az is, hogy saját felróható magatartására előnyök szerzése végett senki sem hivatkozhat. Ha az utazásszervezők nem teljesítik tájékoztatási kötelezettségüket, az ez alapján a rendelkezés alapján felróható magatartásnak minősül, és a bírói joggyakorlatban ennek kimondására is találhatunk példát.

- A szállodában felmostak, azonban nem tettek ki a csúszásveszélyre figyelmeztető táblát. A vendég elcsúszott. A hotel a vendég kárából nem szerezhethet előnyt, így kártérítést kell fizetnie, mivel tájékoztatási kötelezettségét felróhatóan elmulasztotta.⁴⁴
- Az utazási iroda nem foglalta írásba a szerződést, majd az utas reklamációjakor arra hivatkozott, hogy közöttük nincs szerződés, így nem köteles díjat vagy kártérítést fizetni. A bíróság kimondta, hogy az utazási irodának felróható a szerződés írásba foglalásának elmaradása, az ő kötelessége erről gondoskodni, így saját felróható magatartására nem hivatkozhat, nem tagadhatja meg a megalapozott kárigényt.⁴⁵

E jogszabályhely rendelkezik arról is, hogy a károkozóval, szerződésszegővel szembeni kárigényt önhiba esetén is érvényesíteni lehet. (Aki maga sem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható, a másik fél felróható magatartására hivatkozhat.)

Önhibán a bírói gyakorlat azt érti, amikor a károsultnak számolnia kellett vagy számolhatott azzal, hogy kára keletkezik magatartásából. Jogesetekkel szemléltetve:

- A lovas udvar nem figyelmeztette a vendéget, hogy a hátsólovas nehéz megülni, az különösen szilaj, míg a vendég azt felejtette el közölni, hogy eddig még csak pónin lovagolt. A ló rögtön ledobta magáról. A vendég nem úgy járt el, ahogy az általában elvárható, míg a fogadós nem adott kellő tájékoztatást a lóról, az ő magatartása is felróható volt. A kár lehetett volna a vendég önhibája is, azonban a fogadós sem tett eleget kötelezettségeinek. A vendég így hivatkozhat a fogadós felróható magatartására, majd a bíróság eldönti a közrehatás mértékét.⁴⁶
- A vendég az antik ékszeróráját nem tette be a szálloda széfjébe. Éjszaka a portás véletlen megnyomta a tűzriasztót. Az álmából felriadó vendég leütötte az órát, ami összetört. A vendég nem úgy járt el, ahogy az elvárható, így a kár itt is lehetne önhiba, azonban a szálloda magatartása is felróható volt, a portás indokolatlanul hozta működésbe a tűzriasztót. Ezért a vendég joggal hivatkozhat a szálloda felróható magatartására.⁴⁷

4. Összegzés

Az utazási szerződések hatályos szabályozásáról elmondható, hogy az megfelel az Európai Unió elvárásoknak, és képes betölteni célját, a fogyasztók mind teljesebb védelmét. A legtöbb probléma a szolgáltatói oldalon jelentkezik. Az utazási irodák és utazásszervezők igyekeznek a számukra hátrányt jelentő rendelkezések alkalmazását az általános szerződési feltételeikben kizárni. Teszik ezt mindhiába, hiszen a bíróságok többé-kevésbé konzekvensen megállapítják, hogy tisztességtelen szerződési feltételekről van szó adott esetben, amely kikötés érvénytelen.

A Rendelet által nem szabályozott egyes kérdésekben a Ptk. háttérjogszabály szerepet tölt be. Következésképpen alkalmazhatók nemcsak a Ptk. különös részében elhelyezkedő, az utazási szerződésre vonatkozó speciális szabályok, hanem a törvény általános részében foglaltak is.

Véleményem szerint az alapelvek mind a hazai, mind a külföldi bíróságok gyakorlatában kiemelkedő szerepet játszanak, megkönnyítve a jogalkalmazók munkáját. A dolgozatban bemutatott esetek is alátámasztják, hogy mind a magyar, mind a német, osztrák vagy más európai bíróság az együttműködés, a tisztességesség vagy az elvárhatóság és a megfelelő tájékoztatás alapelvei mentén dönt el egy jogvitát, természetesen a vonatkozó jogszabályi rendelkezések alkalmazásán túl.

Úgy gondolom, hogy a további jogfejlesztésben is fontos és kívánatos ezen ítélkezési állandók eredményeinek megjelenése.

43 OLG München 2007.

44 47.Pf.21002/20034. FB

45 23152/2000 FB

46 SALAMON András, *Fogyasztóvédelem és turizmus, A szolgáltatók és a fogyasztók jogi kapcsolatrendszer a turizmusban*, 2009., <http://www.tudatosutazo.hu/modules/Docs/>, 19.

47 Uott. 62.