

ISBN 978-963-88615-5-9
ISSN 2061-4055
Debrecen 2010

Szerző:
SIKLÓSI MÁTÉ

Nyomdai kivitelezés:
CENTER-PRINT Kft.
4025 Debrecen, Nyugati u. 5-7.
www.centerprint.hu

Látvány:
GEREBENICS PÉTER
pgerebenics@gmail.com

A kiadvány a Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete gondozásában az Új Magyarország Fejlesztési Terv keretében elnyert, „A fogyasztói tudatosság növelése a civil szerepvállalás erősítésével, a fogyasztók tájékoztatása, tanácsadás és oktatás révén” című és TÁMOP-5.5.6-08/2-2008-0011 azonosítójú program keretein belül valósul meg.

Projekthelyszín:
4025 Debrecen, Piac u. 1-3. 6. em. 69.
Tel./fax: 52-784804
www.fogyasztovedok.hu

Tartalomjegyzék

Bevezető	4
Utazási irodák	5
1.1. Nyilvántartás – illegális irodák	5
1.2. A szolgáltatás	6
1.3. Panaszok	9
Az utazási szerződés	11
2.1. Árak, díjak, előleg, díjmelés	12
2.2. Elállás, „ütlemondás”	13
Szállásfoglalás	15
3.1. Mit kell tudni az árról?	15
3.2. Tényleg szép a szoba?	16
3.3. Minősítések, besorolások	16
3.4. Előleg és foglaló	18
3.5. Kötber	18
Fontos	19
Légi utasok jogai	19
4.1. Késés	20
4.2. Járattörlés	21
4.3. Beszállás megtagadása (visszautasítása)	23
4.4. Magasabb vagy alacsonyabb osztályon történő elhelyezés	23
4.5. Károsodott, eltulajdonított, késve érkező poggyász	24
4.6. Panaszbejelentés, panaszkezelés, jogorvoslat	25
4.7. Check in – pénzért?	26
Vasúton utazók jogai	27
5.1. Európai utasjogok	27
5.2. Vasúton utazók jogai Magyarországon	29
Ökoturizmus	30
6.1. Ökoturizmus	31
6.2. Fenntartható turizmus	32
Síturizmus	33
7.1. Szállásfoglalás	33
7.2. Felszerelés	36
7.3. Étkezés	37
7.4. Utazás	38
7.5. Biztosítás	39
Pénzváltás, pénzhasználat	40
8.1. Készpénz, pénzváltás	40
8.2. Bankkártya-használat	41
Biztosítások	43
9.1. BBP és szternóbiztosítás	43
9.2. EU biztosítási kártya	44
Éttermek, étkezés	46
10.1. Árak	46
10.2. Mennyiségek	47
10.3. Konzumálás	48
10.4. Károk az étteremben	48
10.5. Panaszlehetőség	50
Telefonálás, internet külföldön	50
11.1. Telefonálás, SMS-küldés	51
11.2. Internet külföldön	51
Panaszlehetőségek	53
Fogalomtár	55
Források	57



Bevezető

Sokszor kérdezték tőlem fogyasztók vagy a sajtó képviselői, hogy mi, fogyasztóvédők érdekeltek vagyunk-e a fogyasztás visszaszorulásában, a fogyasztói társadalom megfékezésében. Talán önző, ám mindenképpen őszinte véleményem szerint mi a fogyasztói társadalom fennmaradásában vagyunk érdekeltek – egyébként nem lenne munkánk –, ám fontos leszögezni, hogy a fogyasztás esztelen, habzsoló válfaja minden fogyasztóvédő ellensége. Mi tehát a fenntartható, tudatos fogyasztás hívei vagyunk.

Ilyen módon és ilyen hangnemben írtunk most az utazásokról. A turizmus még most, a gazdasági válság idején is húzóágazat, az emberek nehezen tudják elképzelni életüket utazás nélkül. Anyagi lehetőségektől, világnézettől függően a szomszéd falu horgásztava, az első szembejövő nemzeti park vagy egy távoli, egzotikus sziget is lehet a célpont, de az biztos, hogy utazunk.

Nem mindegy azonban, hogy miként. Az utazási és turisztikai szolgáltatások színvonala rendkívül eltérő, a fogyasztónak, az utazónak nincs egyszerű dolga, amennyiben ki akarja választani a neki tetsző ajánlatot. Zsebkönyvünkkel segítünk abban, hogy ezt tudatosabban tehesse. Ismerje a lehetőségeit, a szerződési szabadságot, az utazási szolgáltatók hátterét, a közlekedők jogait vasúton és repülőn, vagy akár azt, hogy milyen biztosítástól mit várhat el.

Kiadványunk olyan időben készült, amikor az EU jogharmonizációja miatt a hazai jogszabályok is folyamatos változás alatt állnak. Kérjük, hogy amikor a Kedves Olvasó ezt a kis zsebkönyvet a kezébe veszi, vegye figyelembe, hogy annak tartalmát 2010 elején állítottuk össze; adott rendeletek akár pár hónapon belül is jelentős változáson mehetnek keresztül.

Célunk, hogy e zsebkönyvet minden utazó minden egyes utazásra magával vigye bőröndjében, hogy panasz, kétség vagy kérdés esetén azonnal megtalálhassa a megoldást.

Utazási irodák

1.

A sok képpel, katalógusáradattal, illetve vonzó árakkal tarkított üzlethelyiségeket „utazási iroda”-ként szoktuk emlegetni. A kifejezés azonban nem teljesen helytálló, mivel a piac ennél sokkal tagoltabb. Annak alapján, hogy valaki saját utat szervez, vagy csak a másik iroda által összeállított utazási csomagot értékesíti, megkülönböztetünk utazásszervezőt és utazásközvetítőt.

1.1. Nyilvántartás – illegális irodák

Minden utazási irodának regisztrálnia kell magát a Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatalnál (MKEH), ahol kapnak egy nyilvántartásba vételi számot. A nyilvántartásba vétel több garanciát is tartalmaz, például a kiutaztató (külföldre utazást szervező) irodák vagyoni biztosítékát (ez lehet biztosítás is), vagy a tervezett bevételről kért nyilatkozatot. A megkapott nyilvántartási számot az irodák kötelesek üzlethelyiségeikben, programfüzeteikben, hirdetéseikben feltüntetni.

Előfordulhat, hogy egy iroda rendelkezik számmal, ám azt a hatóság időközben felfüggesztette vagy visszavonta. Érdemes a hatóság listáját (www.mkeh.gov.hu) áttekinteni, mielőtt több százezer vagy akár több millió forintot fizetünk ki egy útra. Cikkünk készítésének időpontjában a visszavont engedélyek listája több mint 100 irodát tartalmazott.



A fogyasztónak elsősorban arra kell figyelnie, hogy csak regisztrációs számmal rendelkező irodánál foglaljon szállást, vásároljon utazási csomagot!

Azok az irodák, amelyek nem rendelkeznek regisztrációval, gyakorlatilag illegálisan végzik tevékenységüket, gyakran adófizetési kötelezettségüket is elmulasztva. A megfelelő biztosítás vagy biztosíték, illetve az adófizetés hiányában jóval olcsóbban tudják szolgáltatásaikat kínálni, mégsem éri meg velük utazni. Jellemző, hogy helyettesítő szolgáltatást nem tudnak felajánlani gond esetén, s repülőjegyünket, buszjegyünket is nekünk kell állnunk, ha az irodának pénzzavara lesz.



2009 nyarán okozott felzúdulást a www.travelex.hu oldalon található „utazási iroda”, mely olcsó nyaralásokat kínált Bulgáriába, elsősorban fiataloknak, sok esetben iskolásoknak. Az iroda csak online létezett, üzemeltetője korábban – más néven – rendelkezett ugyan az MKEH engedélyével, ám azt később visszavonták. A nyilvántartás visszavonása nem zavarta a vállalkozót, aki továbbra is hirdette útjait, többnyire igen olcsón. A hatóságok ellenőrzése, illetve az ellenük szóló kampány miatt a cég végül felfüggesztette tevékenységét.

1.2. A szolgáltatás

Amennyiben az iroda bizonyítottan legális tevékenységéről meggyőződünk, akkor kezdetünk alaposan megvizsgálni egy ajánlatot. Az utazási szolgáltatások közötti választás – keresgélés – nagyon körültekintő munkát igényel. Ma már – a rossz tapasztalatok ezt igazolják – nem bízhatunk meg egyetlen szolgáltatóban sem, a legismertebb név esetén is alaposan körül kell néznünk. Az ajánlat nem lehet felszínes. Ne fogadjunk el olyan ajánlatot, ami „a partszakasz egyik falujában, nem messze a tengertől, különböző apartmanokban” kínál szálláshelyet!


Az ajánlatnak a végletekig konkrétnek kell lennie. Térképen meg kell tudni mutatniuk a szálláshelyet, ahol megnézhetjük, milyen távolságra van a tengerparttól, vagy éppen a település központjától. Kérjünk képet a szálláshelyről, nevesítve a szalodát, apartmant vagy egyéb szálláshelyet! Természetesen a szállás külseje is fontos, ám lakni, fürdeni a belsejében fogunk: kérjünk képet a hálószobáról, nappaliról, mellékhelyiségről és a fürdőszobáról! Apartmanok esetében fontos az alaprajz, gyakori ugyanis, hogy hálószobának számolják a kinyitható kanapéval ellátott nappalit. Egyeseknek ez tökéletes, míg mások hallani sem akarnak róla.

Csak ezek után érdemes az árat boncolgatni. A kedvező ár rendkívül összetett kérdés. Adott szolgáltatások nem kerülhetnek jóval kevesebbe, mint az átlag. Egy négy csillagos hotel egy szobája egy éjszakára nem kerülhet 5000 Ft-ba, vagy ha igen, akkor ott valami gyanús.

Az irodák általában egy adott árral hirdetik az utakat – ez az ár az, amire először felkapjuk a fejünket. Ellenőrizzük, hogy az ár pontosan mit tartalmaz, de azt is, hogy mit nem! Szállás, étkezés, utazás a legalapvetőbbek. De kérdés, hogy a repülőjegy mellett mennyiben kerül a reptéri illeték. Vajon a félpanzió mellett mennyit kell fizetni az italokért? (All inclusive szolgáltatás esetén bizonyos italok ingyen járnak az étkezés mellé. Tudakoljuk meg, hogy melyek!) Apartmanok esetében gyakori az áram, az ágynemű, vagy a takarítási díj külön felszámolása. Sokszor előfordul, hogy az utazási irodák nem tüntetik fel a helyi adó (kurtax, local tax, stb.) mértékét.


Gyakran az általunk egyértelműnek tekintett „all inclusive” szolgáltatást is többféle tartalommal használják. Így mindig érdemes külön kitérni rá vagy megkeresni az utazási feltételekben, hogy az all inclusive ellátás pontosan mit





takar. Előfordult ugyanis, hogy az utazók az étkezések alkalmával nem repetázhattak, a fogások többsége nem a kontinentális, hanem az orosz konyhát részesítette előnyben, és ugyanaz a 2-3 fogás váltotta egymást minden nap. Ugye ez nem az a „teljes ellátás” amire mi gondolunk?

Ezen kívül belépők, programok, parkolás, külön étkezések, síelés esetén sibirlet, oktatás lehetnek azok, amiket még fizetni kell. Pontosan ellenőrizni kell, hogy mi az, amit meghirdettek az árban, mi az, amit az irodában fizetünk ki, s melyek azok a költségek, amelyekkel kinntartózkodásunk idején kell számolnunk.



Több panaszos jelezte, hogy a tengerparti nyaralása alkalmával igénybe vett „all inclusive” szolgáltatás nem állt másból, mint hogy délelőtt 10-11, illetve 15-16 óráig a szálloda bárjában egy italt ingyen kaphattak meg. A szolgáltatás visszássága volt, hogy a szálloda nem a tengerparton volt, fürdési időben kevesen tértek vissza egy koktélerért, akik pedig visszatértek, azt tapasztalhatták, hogy kigyózó sort kellene végigállniuk, ha meg szeretnék kapni „ingyenes” italukat.

Az utazás kényelme érdekében ajánlatos egyeztetni, hogy a nyaralóhely hol, milyen körülmények között található. Amennyiben pihenni szeretnénk, ne rendeljünk szobát a tengerpart mulató részén, ha strandolni szeretnénk, akkor szobánk a part közelében legyen, s ha mulatozni vágyunk, akkor ne a külváros legeldugottabb zugában lakjunk! Az irodák gyakran nem adnak felvilágosítást a szállás pontos helyéről, csak a „csendes”, „mesés fekvésű”, „tengerparthoz közeli”, és egyéb csalogató, de homályos jelzőkkel tömik az embert. Gyakoriak az olyan panaszok, amikor valaki pihenni szeretett volna, de a szálloda aljában egész héten minden éjszaka diszkó dübörgött. Fontos tudni, hogy ha a katalógusban pihenést ígértek, ám az állandó mulatozás miatt erre bizonyítottan nem volt esélyünk, komoly kártérítésre lehetünk jogosultak.


Az utazás kényelme érdekében ajánlatos egyeztetni, hogy a nyaralóhely hol, milyen körülmények között található. Amennyiben pihenni szeretnénk, ne rendeljünk szobát a tengerpart mulatós részén, ha strandolni szeretnénk, akkor szobánk a part közelében legyen, s ha mulatozni vágyunk, akkor ne a külváros legeldugottabb zugában lakjunk! Az irodák gyakran nem adnak felvilágosítást a szállás pontos helyéről, csak a „csendes”, „mesés fekvésű”, „tengerparthoz közeli”, és egyéb csalogató, de homályos jelzőkkel tömik az embert. Gyakoriak az olyan panaszok, amikor valaki pihenni szeretett volna, de a szálloda aljában egész héten minden éjszaka diszkó dübörgött. Fontos tudni, hogy ha a katalógusban pihenést ígértek, ám az állandó mulatozás miatt erre bizonyítottan nem volt esélyünk, komoly kártérítésre lehetünk jogosultak.

Amikor az utazási iroda tájékoztatója szerint a szálloda mindegyik szobája tengerre néz, az utas ennek ismeretében köti meg a szerződést. Előfordult, hogy a szálloda időközben egy újabb szárnyat épített fel, ahol a szobák már nem a tengerre néztek, és az utast ebben az épületben helyezte el. A bíróság szerint az utazási iroda nem védekezhet azzal, hogy nem tudott a változásról: elvárható, hogy pontos és naprakész információi legyenek arról a területről, ahová utasait küldi. A perben díjcsökkentésre és nem vagyoni kártérítés megfizetésére kötelezték az utazási irodát.

1.3. Panaszok

Fontos tudni, hogy az utazási szerződések alkalmával az iroda köteles leírni azt az elérhetőséget, ahol az utas közölni tudja velük minden felmerülő problémáját. Ez lehet telefonos elérhetőség, az utazási iroda helyi képviselője, helyi idegenvezető vagy akár a szálloda is. Amennyiben a fogyasztó itt nem jelzi észrevételét, utólagos rendezésre, kártérítésre nem igazán lesz módja.

Panasz esetén fontos pontosan rögzíteni a problémát, legyen szó nem megfelelő minőségű szobáról, elmaradt szolgáltatásról, hangos, de pihenésre javasolt szállásról. A rögzített panaszt az irodának kell benyújtani hazaérkezést követően, aki annak elbírálásáról értesíti az utast. A jogos és alapos panaszok rendezésére kiváló mód a kártérítés, vagy egy helyettesítő szolgáltatás felkínálása. A nem megfelelően rendeződött panaszok megoldása lehet egy Békéltető Testületi tárgyalás vagy végső esetben a bíróság is.



A fogyasztóvédőkhoz sok észrevétel érkezik azzal kapcsolatban, hogy nem volt kinek jelezni a panaszokat, illetve az illetékes egyszerűen nem akarta írásba foglalni őket. Tudni kell, hogy a panaszról szóló jegyzőkönyv felvétele nem lehetőség, hanem kötelezettség.

Fontos

Amit utazási irodával kapcsolatosan feltétlenül ellenőrizni kell:

- ▶ Ellenőrizzük a nyilvántartási számot, hogy kiderüljön: legális irodával van-e dolgunk!
- ▶ Alaposan tanulmányozzuk át az Utazási Feltételeket!
- ▶ Minden díjtételt, árat ellenőrizzünk, hogy ne érjen minket meglepetés!
- ▶ Pontos adatokat kérjünk a szállás, az étkezés, az utazás és a programok tekintetében!

Amikor egy irodánál megrendelünk egy utat és kifizetjük, ún. utazási szerződés jön létre. Az utazási szerződésekről külön kormányrendelet szól (281/2008. Korm. rendelet). A rendelet pontosan meghatározza, hogy a szerződésnek milyen részei lehetnek, milyen határidőkkel fizethetünk, mikor követelhetők tőlünk a szerződéses összeg részletei, mennyivel emelhető az ár, és milyen esetben állhatunk el a szerződéstől.

Az utazási szerződés megkötése kötelező, az irodának minden esetben ismertetnie kell velünk az utazás feltételeit, ám egy papír alapú szerződés kölcsönös aláírása nélkül is érvényes lehet a kontraktus, ezért érdemes a katalógusokban mindig szereplő Utazási Feltételeket alapos áttanulmányozni.

Előfordulhat, hogy egy-egy, az Utazási Feltételekben meghatározott kitétel tisztességtelen. Az adott szerződési feltétel tisztességtelenségét bíróság mondhatja ki. Érdemes figyelniük, a jellemzően egyoldalú feltételekről többször derült már ki, hogy nem állják ki a bírósági próbát. Gyanús esetben érdemes a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságot vagy egy fogyasztóvédelmi civil szervezetet megkeresni.

Egy alkalommal az utazási vállalkozó a szerződésben kikötötte, hogy ha az utazás teljesítése vis maior esemény miatt válik lehetetlenné, az utazásszervező nem köteles visszatéríteni a befizetett díjat. Ezt azzal az indokkal tette, hogy már kifizette a közreműködőinek járó díjakat, s azokat nem tudja visszakövetelni. Ez egy jellemzően tisztességtelen szerződési feltétel.

2.1. Árak, díjak, előleg, díjemelés

Korábban már szóltunk az árak sokszínűségéről, egyes feltűnési anomáliákról. A szabályozás egyes sajátosságok miatt az egyéb fogyasztóvédelmi rendelkezésekkel szemben sajnos megengedi, hogy az utazási csomagok árait több részletben tüntessék fel. Fontos azonban, hogy az utazási szerződésben szereplő „teljes díj” már tartalmazza mindazokat a terheket, amelyeket az utazás során az iroda vagy annak együttműködő partnere követelhet tőlünk. Igaz az is, hogy a reklámanyagokban, katalógusokban feltüntetett árakon és díjakon kívül semmilyen más összegre nem tarthat igényt az iroda a későbbiekben.

Ha utazási szolgáltatást kívánunk igénybe venni, akkor ne csak a reklámanyagokban található információkra hagyatkozzunk, hanem mindig konkrét, mindenre kiterjedő ajánlatot kérjünk az utazás szervezőjétől vagy az utazásközvetítőtől!

Az utazás teljes díját tekintve az utazási iroda előlegként legfeljebb 40%-ot kérhet, kivéve, ha bizonyítottan ettől eltérő megállapodása van külföldi együttműködő partnerével. Az utazás teljes díját legkorábban 30 nappal az utazás előtt kérheti el az iroda.

Az árak tartozéka az áremelés is. Mivel az utazási szerződéseket akár hónapokkal előre megkötjük, előfordulhat, hogy infláció, árfolyamváltozás, vagy egyéb ok miatt az iroda emelni kényszerül. A releváns rendelet alapján a teljes díj alapvetően nem emelhető, kivéve, ha a megkötött utazási szerződés erről rendelkezik. Ebben az esetben is csak akkor, ha az emelésre a szállítási költségek (üzemanyagköltségek), adók, illetékek emelkedése, vagy a forint-devizaárfolyamok elmozdulása miatt kerül sor.

Amennyiben az iroda díjat emel, tájékoztatnia kell az ügyfeleket az emelés tényéről és okáról is. Díjemelést csak olyan mértékben érvényesíthet az utazón a szolgáltató, amilyen emelés a szerződésben pontos kikötésre kerül, s akkor is csak az indokolt és arányos mértékben. 20 nappal az elutazás előtt az áremelés már semmilyen indokkal nem lehetséges. Ha a díjmelés meghaladja a teljes díj 8%-át, az utas elállhat a szerződéstől.

2.2. Elállás, „útlemondás”


Az utas a szerződéstől írásbeli nyilatkozat mellett bármikor elállhat az utazás megkezdése előtt. Az elállás esetei különbözőek lehetnek: az utas számára különösen fontos, hogy fizetnie kell-e, vagy bánatpénz kifizetése nélkül állhat-e el a szerződéstől.

Alapvetően nem követelhető bánatpénz az utastól, ha azért áll el a szerződéstől, mert a Magyar Köztársaság Külügyminisztériuma az utazást az adott országba nem javasolja. Igaz ez akkor is, ha az utas a célországba vezető úton érint olyan területet, országot, ami az imént említett listán található.

Nem követelhető bánatpénz akkor sem az utastól, ha az utazási feltételek jelentős módosítása miatt áll el a szerződéstől (ilyen eset például, ha a részvételi díjat a szolgáltató 8%-kal emeli). Ebben az esetben az utas szabadon dönthet arról, hogy visszakéri-e a részvételi díjat, vagy választ egy másik, helyettesítő szolgáltatást. Az utazási iroda a külügyminisztériumi figyelmeztetések, illetve a jelentős szerződésmódosítás esetében azonnali hatállyal köteles visszatéríteni a befizetett összeget az utasnak, ha igényt tart rá.

Az utazási iroda minden egyéb esetben kérhet bánatpénzt az utastól, ha el akar állni a már megkötött utazási szerződéstől.

Ide tartozik a betegség, halál vagy bármilyen más eset, még az is, ha egy országban katasztrófa történt, ám a minisztérium az adott államot nem minősítette „utazásra nem javasolt” országnak, területnek. A bánatpénz mértéke soha nem haladhatja meg az utazási díj mértékét. Ha az utas az utazás megkezdése előtt 35 nappal, illetve szálláshely igénybevétele esetén 45 nappal előbb áll el a szerződéstől, legfeljebb 10% bánatpénz követelhető. Az utazás megkezdése előtt 60 nappal bánatpénzt az iroda nem kérhet, az esetlegesen már befizetett összeget vissza kell fizetnie.



Nem minden utazási szerződés tartalmazza alapértelmezett szolgáltatásként a sztorrió biztosítást. Érdemes külön rákérdezni, és nagyobb összegű utaknál ily módon biztosítani, hogy egy hirtelen jött útlemondás miatt ne bukjunk nagyot. Tájékozódjunk pontosan arról, hogy mire érvényes a sztorrió biztosítás! Szinte mindegyik állja az irodának fizetendő bánatpénzt, ha az utas lebetegszik, de az egyéb „váratlan esetek” lefedettsége biztosításonként eltérő lehet.

Nem csak a fogyasztó, de az utazási iroda is elállhat a szerződéstől, legkésőbb 20 nappal az elutazás előtt. Amennyiben az iroda eláll a szerződéstől, felajánlhat egy másik, helyettesítő szolgáltatást is az utasnak, ám ha az utas visszautasítja, a cégnek vissza kell adnia a teljes díjat. Ilyen esetben az utas kárának megtérítése, illetve a már befizetett összeg kamatainak kifizetése is kötelező, kivéve, ha az elállás vis maior miatt, vagy a meghirdetett minimális létszám el nemérése miatt következik be. Ha a felkínált helyettesítő szolgáltatást az utas elfogadja, s az alacsonyabb értékű, mint az eredetileg megrendelt utazási csomag, a díjkülönbözetet az iroda köteles visszafizetni.

Fontos

Amit az utazási szerződések esetében tudni érdemes:

- ▶ Nem kell aláírunk a szerződést ahhoz, hogy érvényes legyen – már a befizetéssel tudomásul vettük a szerződési feltételeket.
- ▶ Pontosán nézzünk utána, mikor, milyen feltételekkel állhatunk el az utazási szerződéstől, milyen mértékű bánatpénzt kell fizetnünk elállás esetén!
- ▶ Az irodák sokszor megtévesztő félinformációkat adnak egyes utakkal kapcsolatosan. Amennyiben egy katasztrófa miatt a Külügyminisztérium nem ajánlja az adott országot, akár a teljes díjat is visszakérhetjük.

Szállásfoglalás

3.

A szálláshely talán a legfontosabb részletek egyike, ha utazni indulunk. Akár aktív pihenésről, körutazásról, wellness hétvégéről, öko-turizmusról van szó, meghatározza az élményt, hogy hol hajtjuk álomra a fejünket, hol mosdunk, reggelizünk. Mind az utazási irodákon keresztül foglalt szállások, mind a saját magunk által interneten, katalógusból vagy helyben foglalt szállások esetében fontos, hogy az alábbi szempontokat mind figyelembe vegyük.

3.1. Mit kell tudni az árról?

Gyakran előfordul, hogy a szállásadók nem tüntetik fel, ám később mégis felszámolják az alábbi költségeket:

- ▶ az idegenforgalmi adót (IFA, Kurtaxa);
- ▶ a parkolás díját;
- ▶ az étkezés költségeit;
- ▶ a takarítás díját (apartmanban);
- ▶ és a rezsiköltségeket (apartmanban).

A hazai jogszabályok alapján az IFA kivételével minden egyes adót, kötelezően igénybe veendő szolgáltatást és járulékos költséget be kell építeni az árba. Nem jogszerű tehát, ha 1000 Ft+ÁFA árfeltüntetést látunk, vagy ha csak később derül ki, hogy az elhasznált áramért fizetnünk kell a szálláson.

Külföldön ugyanakkor ez sokszor másképp van, fontos tájékozódni, milyen költségekkel kell számolni. Az EU teljes területén, de valószínűleg minden demokratikus országban arany szabály, hogy csak azt a költséget lehet felszámolni, amiről előre tájékoztattak. Amennyiben mégis utólag követelne pénzt a szállásadó, legyünk határozottak és következetesek, ne fizessünk alaptalan vagy elkésett tételt.

3.2. Tényleg szép a szoba?

Ne az azúrkeű medence és a frissen vakolt külső alapján ítéljük meg a szállás minőségét! Kérjünk képeket a szobáról és a fürdőszobáról is! Apartman esetén ne feledjük az alaprajzot sem!

A nyaralás tervezésekor sokszor csak hangulatos képeket láthatunk az irodák katalógusaiban, holott nekünk az ágyak, a szekrények mérete, elhelyezkedése, állapota is lényeges. Az alaprajz ma már nem csak apartmanok, hanem szállodai szobák esetében is elvárható, ennek alapján pontosan tudhatjuk, mi fér el a szálláson, mi tartozik a megrendelni kívánt szolgáltatáshoz.

3.3. Minősítések, besorolások


A szálláshelyeket szerte a glóbuszon igyekeznek mindenhol minőségi alapon osztályba sorolni. Leginkább jellemző a szál-

lodák, panziók és kempingek „csillagos” besorolása, de itthon igen elterjedt a falusi szálláshelyek napraforgóval minősített besorolása is.

Fontos tudni, hogy ezek a besorolások országonként változóak, azaz nem minden országban jelenti ugyanazt a négy csillagos szálloda. Jellemzően Európában magasabb egy ilyen szálláshely komfortfokozata, mint egy arab országban. Léteznek országok, ahol a minősítések mögött nincsen jogszabály, maguk a szállásadók, vagy azok egy köre szabályozza a csillagos jelzések mögötti tartalmat. Az EU tagállamaiban az utóbbi időben egyre inkább azzal találkozhatunk, hogy maga a csillagos (napraforgós) besorolás és annak pontos háttere nem jogszabály alapján kerül meghatározásra.

Az utas egy háromcsillagos kubai apartmanszállodát választott ki és foglalt le az utazásszervező prospektusából. Megérkezésekor tapasztalta, hogy macskák vannak a konyhában, és rendkívül koszos az egész szálloda. A szolgáltató szerint tudnia kellett volna, hogy Kubában egy háromcsillagos apartman közel sem olyan, mint mondjuk Európában. A Pesti Központi Kerületi Bíróság határozatában megállapította: az utas joggal hihette, hogy szállása az itthon elvárt minőségű lesz, egyáltalán nem volt kötelező ismernie az eltérő kubai előírásokat.

Könyvünk írásának időpontjában több ország szakmai szervezetei egy egységes rendszer kidolgozásán fáradoznak, melynek lényege, hogy Európa több országában teljesen azonos feltételek fogadják a szállodákban pihenő vendégeket.



Magyarországon egy 2009 őszi kodifikációs átalakítás óta a kereskedelmi szálláshelyek besorolása, minősítése terén az állam már csak minimumkövetelményeket ír elő, a csillagok és napraforgók pontos háttérét a szakmai szervezetek fogják meghatározni (Szállodaszövetség, FATOSZ).

3.4. Előleg és foglaló

Teljesen korrekt dolog a szállásadótól, ha előleget vagy foglalót kér, de a sorozatos csalások miatt csak akkor fizessünk előre, ha átvételi elismervényt vagy bizonylatot kapunk!

Az előleg a tévhitekkel szemben minden esetben visszajár, hiszen jogilag az csak a vételár első részlete. Érdemes tehát megjegyezni: ha előleget kért a szállásadó, s megbetegedtünk 2 nappal az utazás előtt, egyéb feltétel híján az előleg teljes összegét vissza kell kapnunk.

A foglaló is csak akkor maradhat a szállásadónál, ha az utazó saját érdekkörében áll el a szerződéstől, például betegség vagy más váratlan esemény miatt. Ha a szállásadó gondolja magát és áll el a szerződéstől, a foglaló duplája, illetve az előleg teljes összege jár vissza az utazónak. Ki kell emelni azonban, hogy foglaló érvényesen csak akkor köthető ki, ha azt írásban rögzítették a felek. A tisztességtelen mértékű foglalót a bíróság csökkentheti – a tapasztalatok szerint legfeljebb a teljes vételár 30-40%-át fogadják el tisztességesnek.

3.5. Kötbér

Jogszabály alapvetően nem kötelez semmire sem utast, sem szolgáltatót, ám az etikai kódexek és a szokásjog alapján 1 héttel

az utazás előtt akár 90%-os kötbért is elkérhet a vállalkozó. Több országban, így például Ausztriában is kialakítottak egy egységes szállásfoglalási és használati kódexet, ami pontosan rögzíti, hogy lemondás esetén a feleknek milyen következményekkel kell számolniuk.

Ha nincs erre vonatkozó megállapodás a felek között, megegyezés szükségeltetik. Ha valaki 1-2 hónappal az utazás előtt mondja vissza a foglalást, általában nem éri kár a szállásadót, így tisztességtelen lenne a részéről a kötbér kikötése.

Fontos

Amit feltétlenül érdemes megbeszélni, ha szállást foglalunk:

- ▶ Részletesen tájékozódjunk a szobák, házak méretéről, állapotáról!
- ▶ Előre egyeztessük a használat és a lemondás feltételeit, lehetőleg írásban!
- ▶ Ellenőrizzük az árakat! Utólagos díjat a szállásadó nem számolhat fel.
- ▶ Minden egyes országban mást takarhat a „csillagos” minősítési rendszer. Nézzünk pontosan utána, mit kapunk a pénzünkért!

Légi utasok jogai

4.

A repülés mindig rendkívüli dolog az utasok számára. Félelmek, várakozások előzik meg, többségében mégis rendben van minden. Az Európai Unió 2004-ben hozott, minden tagállamban kötelező érvényű rendelete gondoskodott arról, hogy késés, járattörés, vagy a beszállás megtagadása esetén is megfelelő kártérítéshez jussanak az utasok.


Az alábbi jogi szabályozás minden légitársaságra vonatkozik az Európai Unión belül, legyenek azok a közismert nagy légitársaságok, a „fapados” légitársaságok járatai, belföldi, vagy akár a charter-járatok. Ugyanúgy érvényesek a szabályok, ha a társaságok gépei az Európai Unióból indulnak, vagy EU-n kívüli országból EU-ba érkeznek, vagy ha a járatot uniós légitársaság üzemelteti.

4.1. Késés

Amennyiben egy üzemeltető légifuvarozó látja, hogy egy járat indulása késni fog, segítséget kell felajánlania az utasoknak, akiknek a következő teendői, lehetőségei vannak:

Kétórás késés esetén a légitársaságnak már ételt és italt kell adnia, bármilyen kis távolságra utaztunk is volna, akár 1500 kilométeres távolságig bezárólag. Az ellátáson túl az utasoknak díjmentesen két telefonhívást, telex vagy faxüzenet, esetleg e-mail küldését kell felajánlani.

Ha a késés éjszakába nyúlik, a légitársaságnak díjmentesen szállodai elhelyezést kell biztosítani az utas számára, valamint meg kell oldania az utasok szállítását a repülőtér és a szállás-hely /hotel vagy egyéb/ között.

 A rendelet sajnos nem tér ki az ellátás és a szállás pontos költségeire. Több légitársaság ad „bónokat” étel is ital helyett, ezek a bónok azonban sokszor nem elegendőek egy személy minimális étel-, és italellátására sem. A szállás esetében szintén elég aggályos, amikor az utas kezébe adnak 40 eurót, amiből neki az éjszaka közepén, egy idegen városban szállást és transzfert kellene találnia. Az NFH határozataiból kiderül, hogy a légitársaságok részéről nem elegendő bont vagy pénzt biztosítaniuk, ha azzal nem tettek eleget a jogsza-

bályoknak, azaz az utas nem tudott belőle magának ételt és italt, vagy szállást biztosítani.

Ötórás, vagy azt meghaladó késés esetében a légitársaságnak fel kell ajánlania a jegyár hét napon belüli visszafizetésének lehetőségét, míg szükséges esetben ingyenes visszautazást kell biztosítania az utazás kiindulópontjára, a legkorábbi légi járatral.

Az Európai Közösségi Bíróság Condor Flugdienst GMBH és Air France SA egyesített ügyekben hozott ítélete alapján a késéssel érintett járatok utasai is jogosultak lehetnek kártalanításra, amennyiben az előre tervezett érkezési időhöz képest három vagy több órával érik el a végső célállomásukat. Az ítélet kimondja, hogy ebben az esetben 250-600 euró közötti átalányalapú kártalanítást kérhetnek a légitársaságtól, ha a késést nem vis maior helyzet okozta. A bíróság kiemeli, hogy a légi jármű műszaki hibája nem tartozik a rendkívüli körülmények körébe.

4.2. Járattörítés

Az utas járattörítés esetén több megoldás közül is választhat.

- ▶ Kérheti a jegy árának visszatérítését, ami hasonlóan történik, mint az ötórás, vagy azt meghaladó késés esetében. A jegyárat legfeljebb hét napon belül kell visszafizetni. Emellett – de csak akkor, ha az utas írásos beleegyezését adja – utazási utalvánnyal és/vagy más szolgáltatással is történhet a jegyár visszatérítése.
- ▶ Választhatja az utas a jegyének átfoglalását egy másik járatra, ami a végső célállomásra indul, a legkorábbi időpontban.
- ▶ Az átfoglalás választható egy későbbi olyan járatra is, amin rendelkezésre áll szabad ülőhely, megfelel az utasnak, és a végső célállomására tart.

Amennyiben az átfoglaláskor felajánlott repülőgép egy másik repülőtérrel indul adott városon, vagy régió belül, a légitársaságnak kell biztosítania az utas átszállítását arra a repülőtérre, vagy annak költségét fedeznie. Emellett természetesen a légitársaságnak biztosítania kell elégséges mennyiségű enni-italt, vagy ezek megvásárlásához használható utalványt megfelelő összegben, az adott hely árait szem előtt tartva. Ha az átfoglalás időpontja ezt megkívánja, a légitársaságnak kell fizetnie vagy megoldania az utas elszállásolását, valamint a transzfert a szálláshelyhez.

Ha a légitársaság nem tájékoztatta az utast a járatváltozásról az indulást megelőző két héttel korábban, vagy nem tájékoztatta a járat törléséről az utast legalább hét napon belül, és az átfoglalást nem oldotta meg úgy, hogy az utas törölt járat menetrend szerinti indulási időpontjánál legfeljebb két órával korábban induljon, és a végső célállomásra legfeljebb négyórás késéssel érkezzen, akkor kártalanítást kell fizetnie.

A kártalanítás mértéke az utazás távolságától függően:

- ▶ 250 euró minden 1500 kilométeres vagy ennél rövidebb repülőútra;
- ▶ 400 euró minden 1500 kilométernél hosszabb Közösségen belüli repülőútra és minden egyéb, 1500 és 3500 kilométer közötti repülőútra;
- ▶ 600 euró minden, az előző két pontba nem sorolható repülőútra.

Egy utas bejelentést tett a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságnál, azért mert a Wizz Air Budapest-Göteborg járatát törölte, és megtagadta a kártalanítást. A hatóság megállapította, hogy a társaság megszegte a jogszabályi előírásokat, és 1 000 000 forint bírság megfizetésére kötelezte a Wizz Airt.

4.3. Beszállás megtagadása (visszautasítása)

Előfordulhatnak olyan esetek, amikor egy légitársaság több jegyet értékesít adott járatára, mint amennyi ülőhely van rajta. Amennyiben az utasok száma meghaladja a rendelkezésre álló ülőhelyekét, a légitársaságnak először önként jelentkezőket kell felkérnie, hogy – megállapodás szerinti juttatások ellenében – adják át ülőhelyüket. A juttatások tartalmazzák a jegyár visszatérítésének lehetőségét (ha szükséges, ingyenes visszautazással az utazás kiindulópontjára), vagy azt, hogy a jelentkező egy másfajta közlekedési eszközzel juthasson el utazásának célállomására.

Az az utas, aki nem önként mond le saját ülőhelyéről, és mégsem fér fel a repülőgépre, a korábban részletezett kártalanításra jogosult.

4.4. Magasabb vagy alacsonyabb osztályon történő elhelyezés

Az utasok szembesülhetnek olyan helyzetekkel is, amikor egy üzemeltető légifuvarozó egy utast magasabb osztályon helyez el, mint amilyenre jegyet váltott. Ilyen esetekben a légifuvarozó nem kérheti a különbözet megfizetését.

Amennyiben az utast alacsonyabb osztályon helyezik el, mint amilyenre jegyet váltott, akkor a légitársaság hét napon belül, az előírt módon köteles visszatéríteni:

- ▶ az összes 1500 kilométernél rövidebb repülőútra váltott jegy árának 30%-át.
- ▶ minden Közösségen belüli 1500 kilométernél hosszabb repülőútra és minden egyéb, 1500 és 3500 kilométer közötti repülőútra váltott jegy árának 50%-át.

- ▶ az előző két pontba nem sorolható összes repülőútra váltott jegy árának 75%-át, beleértve a tagállamok európai területei és Franciaország tengerentúli megyéi közötti légijáratokat is.

4.5. Károsodott, eltulajdonított, késve érkező poggyász

Azt az utast, akit egy EU-beli légitársaság gépén, az utazás során kár ér a világ bármely részén – a poggyász megsemmisül, elveszik, vagy késve érkezik meg –, kárigénnyel léphet fel a légitársasággal szemben, vagy ha a járatot ténylegesen más üzemelteti, a kárigényt az üzemeltetőhöz kell benyújtani. A kárigény maximális összege megközelítően 1000 euró lehet.

A károsodott, illetve a késve érkező poggyással kapcsolatos kárigényt írásban kell benyújtani. Poggyászkár esetén az átvételt követő hét napon belül, késve érkezett csomag esetében az átvételtől számított huszonegy napon belül kell benyújtani.

Poggyászuinkkal történt minden nemkívánatos eseményt rögtön a repülőtéren kell jegyzőkönyveztetni, mert a későbbiekben, a repülőtér elhagyását követően, nem tudjuk majd bizonyítani, hogy az általunk állított káresemény valóban az utazás folyamán történt, vagy egyáltalán megtörtént-e.

Abban az esetben, ha a légitársaság nem ért egyet a károsult követeléseivel, az utas bírósághoz fordulhat.

Egy alkalommal egy hazafelé tartó utas azzal szembesült, hogy a csomagját felhasították, és a bűvárfelszerelés nagy részét kilopták. Az utas kára kb. félmillió forint volt, de végül sikerült peren kívül megállapodni a légitársasággal, és első körben 90 ezer forintot fizettek, mondván, hogy voltak olyan tárgyak az eltűntek között, amelyeket a fuvarozási szerződés

szerint kizártak a fuvarozásból. Pár tárgyalás után sikerült bebizonyítani, hogy ebben az esetben is az uniós egyezmény, illetve az úgynevezett montreali egyezmény a mérvadó, tehát a légitársaságnak 1150 eurót vagy az annak megfelelő forintot ki kell fizetnie. Ez akkor mintegy 250-260 ezer forint volt, amit az utas végül meg is kapott. Az e fölötti kárt pedig a jogszabály szerint sem köteles a légitársaság megfizetni.



4.6. Panaszbejelentés, panaszkezelés, jogorvoslat

Ha az utas nem részesül megfelelő elbánásban jogait illetően, azonnal panaszt tud tenni a járatot működtető légitársaságnál. A panaszt 30 napon belül írásban köteles a légitársaság megválaszolni. A válaszadás elmulasztása esetén az illetékes hatóság bírságot szab ki.

Az EU a légi utasok jogait szabályozó rendelet kibocsátása után egy egységes légi utas panaszbejelentő ívet adott közre, minden tagállam adott nyelvén. A panaszbejelentő űrlap az internetről letölthető, s kitöltve kell leadni az adott tagállam illetékes hatóságánál.



Amennyiben a jogszabályokat figyelmen kívül hagyva cselekszik egy légitársaság, úgy a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságnál kell bejelentést tenni. A bejelentést a hatóság kivizsgálja, és jogszabálysértés felderítése esetén bírságot szab ki a légitársaságra.

A Wizz Airt többször is elmarasztalta a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, mert nem adott időben választ a beérkező panaszokra. A hatóság 50 000 és 200 000 forint összegekre bírságolt.



4.7. Check in – pénzért?

Sajnos egyre több társaságnál jellemző, hogy a jeggyel rendelkező utas a reptéren döbben rá, hogy a repülőtéren személyes becsekkolás esetén külön díjat kell fizetnie. Az elsősorban diszkont légitársaságok által alkalmazott díjtétel meglepő, ám elkerülhető. A társaságok internetes oldalain előre be lehet jelentkezni, amivel nem csak a fizetést úszhatjuk meg, hanem még a várakozást is elkerülhetjük.

Hasonló díjakkal más esetekben is találkozhatunk. Elsőre extrém, a sajtó által igen kedvelt díj a túlsúlyos utasokra kiszabott „büntetés”, amelynek lényege, hogy két ülésre kell jegyet váltanunk. Felháborodásuk érthető lehet, ugyanakkor érdemes pár olyan embert meghallgatni, aki utazott már több órát úgy, hogy a mellette helyet foglaló terebélyes utastól levegőt sem kapott.

Díjakat szabhatnak ki a túlsúlyos poggyász vagy bizonyos fizetési módok esetén is, ezért foglalás előtt érdemes a légitársaság honlapján alaposan körülnézni. Itt is érvényes az az általános szabály, hogy a kiszabott árakat, költségeket előre kell közölni az utassal. Foglaláskor tehát az emberek minden esetben láthatják a díjakat, ám sokan sajnos nem jegyzik meg, vagy nem értik az angolul (vagy más nyelven) írt feltételeket.

Fontos

Amit repülés alkalmával mindenképpen ellenőrizni kell:

- ▶ Minden egyes költségnek nézzünk utána! Ha honlapról foglaltunk, mentsük el a teljes oldalt magunknak!
- ▶ Rövidebb késés esetén ellátásra vagyunk jogosultak, ám 5 óra várakozás esetén már kártalanítást is igényelhetünk.
- ▶ Járattörlés és a beszállás megtagadása esetén komoly kártérítést igényelhetünk. Élünk vele!
- ▶ A gépek műszaki hibája alapvetően nem tartozik a vis maior kategóriába.

5.1. Európai utasjogok

2009 decembere óta az uniós vasúton közlekedők többletjogokat élveznek az eddig biztosított lehetőségekhez képest. A paradicsomi állapotok azonban még nem érkeztek el, hiszen több tagállam – így Magyarország is – hosszú évekre kapott haladékot a szabályzat bevezetésére.

Az 1371/2007/EK rendelet biztosította újdonságok közé tartozik, hogy az utasokat minden részletre kiterjedően és a legmegfelelőbb formában kell tájékoztatni – különös tekintettel a látás- és hallásproblémákkal rendelkezőkre. A tájékoztatásnak utazás előtt ki kell például terjednie arra, hogy a célállomásra melyik vonalon lehet a leggyorsabban és a legalacsonyabb áron eljutni, milyen szolgáltatások vehetőek igénybe a vonaton, és hogy mi az elveszett poggyász bejelentésének útja és módja. Utazás közben pedig fel kell hívni az utasok figyelmét a biztonsági tudnivalókra, az esetleges késés tényére és a várható érkezési időpontra, vagy arra, hogy melyik a következő megállóhely.

Újdonság, hogy pót- és/vagy helyjegyköteles vonatoknál késés esetén kártalanítás illeti meg az utasokat, aminek mértéke 60–119 perc késés esetén a menetjegy árának 25%-a, 120 perces késés felett 50%-a. Az összeget egy hónapon belül ki kell fizetni. Az új visszatérítési szabályok nem érvényesek még a hazai viszonylatban közlekedő vonatokra, nemzetközi járatokra azonban igen.

Sajnálatos módon gyakori tapasztalat, hogy a hazai vasúttársaságok vis maior esetnek minősítenek olyan dolgokat, amik a hazai és nemzetközi bírósági gyakorlat alapján nem tartoznak az előre nem látható és elháríthatatlan események közé. Ilyen

az előre bejelentett sztrájk, a felsővezeték-szakadás, az átlagos mértékű hóesés vagy megszokott erősségű szél által okozott kár, vagy a villámcsapás is. Figyeljünk, mert a társaságok megtévesztő és félrevezető kommunikációja komoly kártérítési összegtől foszthat meg bennünket!

A vasúttársaság a késésről és a járatörlésről a lehető leghamarabb tájékoztatni köteles utasait. Amennyiben a késés előreláthatóan meghaladja a 60 percet, az utas visszaválthatja jegyét az eredeti áron. Ha már úton van, akkor jegyét a meg nem tett út arányában válthatja vissza, illetve ha emiatt nem tudja teljesíteni eredeti útitervét, akkor már a megtett út arányában is visszakövetelheti pénzét. Az utóbbi esetben a vasúttársaságnak meg kell oldania, hogy az utas az első adandó alkalommal visszautazhasson kiindulópontjára. Az utasokat késés esetén joguk van ahhoz, hogy hasonló körülmények között folytathassák útjukat, vagy módosított útvonalon érhessék el a célállomásukat később, a nekik legkényelmesebb módon.

Legalább 60 perces késés esetén a várakozási idővel arányos ingyenes étel és ital szolgáltatást kell nyújtani az utasoknak. Sőt abban az esetben, ha a késés miatt az utasnak valahol ott kell éjszakáznia, ingyenes szállás, a pályaudvar és a szállás között pedig ingyenes szállítás illeti meg. Ha pedig a vonat a pályán reked, a vasúttársaság köteles a lehető leghamarabb megoldani az utasok elszállítását, ha nem is feltétlenül a célállomásra, de legalább oda, ahonnan folytathatják útjukat.

További újdonság, hogy az utasok eltűnt vagy károsodott poggyászukért, magukkal vitt állatokért akár darabonként 1400 euró kártérítést is kaphatnak – feltéve, ha a vasúttársaság felelőssége bizonyítható.

5.2. Vasúton utazók jogai Magyarországon

Bár a hazai vasúttársaság 30 percesnél hosszabb késés esetén automatikusan csak a pótdíj árát téríti vissza, jogunkban áll akár a teljes viteldíj visszatérítését kártérítésként követelni. Ehhez az szükséges, hogy bebizonyítsuk: a menetrend szerint közlekedő járat késése vagyoni vagy nem vagyoni kárt okozott nekünk. Fontos tudni, hogy a bíróságok többnyire csak a megindokolható költségeket térítik meg, vagyis ha van menetrendszerű autóbuszjárat a vonalon, nem szokták megítélni a taxiköltséget.

Összefoglalásul megállapítható, hogy a hazai vasúttársaságok egyelőre csak a felárral igénybe vehető járatok legalább 30 perces késéséért, kimaradásáért vállalnak kártérítési felelősséget az új uniós jogszabály alapján. Amennyiben azonban bizonyíthatóan kárunk keletkezik más járaton, a bíróság előtt ennek érvényesítésére ugyanúgy van jogosultságunk, mint bármilyen más esetben.

Ha vonatunk indulása több mint 10 perccel csúszik, visszakérhetjük a menetjegy árát. Ez az utasjog mindazonáltal nem egy nagy újdonság, hiszen a hazai szolgáltatóknál amúgy indokolás nélkül is vissza lehet váltani az el nem használt jegyet a vásárlás helyén, akár a vonat elindulása után is – érvényességi időn belül.

Soha ne szálljunk fel jegy nélkül a vonatra, ha az állomáson lehetőségünk nyílt volna a jegyvásárlásra! Ilyenkor automatikusan pótdíjat kell ugyanis fizetnie az utazónak, akkor is, ha a kalauzsnál szerette volna pótolni mulasztását.

Aki megváltott helyjeggyel rendelkezik, de mégsem tud leülni a vonaton, a helyjegy árának ötszöröséig terjedő kártérítést követelhet.



Fontos

Amit a vasúton utazóknak feltétlenül tudniuk kell:

- ▶ Idővel egyre több joguk lesz a vasúton utazóknak, mivel Magyarországon még nem lépett minden tekintetben hatályba az új EU szabályozás.
- ▶ Jelentős késés, járat törlés, elveszett, tönkretett poggyász vagy nem megfelelő komfort miatt jogosan reklamálhatunk!

6. Ökoturizmus

A turizmus számos országban a gazdaság húzóágazata. Jelentőségét a számadatok jól mutatják: az idegenforgalom több helyütt a bruttó hazai termékhez 15–20%-kal járul hozzá; világszere több mint 200 millió embernek ad munkát, és a nemzetközi turisták száma már meghaladta a 800 millió főt. A szakértők a turizmus rohamos növekedését jósolják – egyes vélemények szerint 2020-ra az utazók száma eléri az 1,6 milliárd főt.

Ugyanakkor a turizmus számos probléma kiváltója. Néhány szemléletes példa a gondokra: több turistaparadicsomként számon tartott szigeten a helyi lakosok nem jutnak elegendő vízhez a látogatók magas fogyasztása miatt. Afrikában több állatfaj a kihalás szélére jutott a turisták etikátlan viselkedése, az élőhelyek megzavarása következtében. De az is közismert, hogy az Akropolisz köveinek korábbi módszeres emléktárgyként való begyűjtése miatt manapság évente egy teherautó márványt szórnak le a területen. Így próbálják a görögök megakadályozni, hogy a turisták a látnivalóul szolgáló csodálatos épületegyüttesből hasogassanak le szuvenír darabokat.

Mint az utóbbi példa is mutatja: nem pusztán arról van szó, hogy a látogatók gazdasági, közösségi és környezeti károkat okoznak. A turizmus sokszor veszélyezteti, sőt nem egy helyen tönkreteszi saját létalapját: a látnivalóul szolgáló természeti, kulturális és építészeti értékeket.

6.1. Ökoturizmus

Az ökoturizmus lényege, hogy az emberek úgy utaznak és keresik fel a természeti, környezeti valamint kulturális látnivalókat, hogy közben a legkevesebb kárt okozzák, ugyanakkor a helyi közösségek, a gazdaság, valamint a környezet a lehető legtöbb hasznot húzza látogatásukból.

Az ökoturistákra jellemző, hogy

- ▶ elsősorban a természeti és kulturális látnivalók állnak érdeklődésük központjában, de nagyon fontos számukra a testmozgás is;
- ▶ minimálisra csökkentik a jelenlétük okozta környezeti, gazdasági és társadalmi károkat;
- ▶ jobbra a helyi szolgáltatásokat veszik igénybe, ezáltal a lakosok bevételeit növelik, a helyi gazdaságot fejlesztik;
- ▶ alkalmazkodnak a helyi viszonyokhoz, tisztelik a hagyományokat, és nem kiténni akarnak megjelenésükkel, hanem belesimulni a környezetbe.

Az ökoturizmus tehát sokkal több a természetjárásnál, vagy a természeti értékek felkeresésénél.

Nyilván nem válik mindenkiből ökoturista, hiszen lehet, hogy üzleti vagy sport céllal kell utaznunk, netalán zarándoklaton veszünk részt. Azonban a fenntarthatóságra, a környezet, a helyi társadalom és a gazdaság kímélésére mindenhol töreked-

hetünk: választhatunk környezetkímélő utazási formákat, szállásokat és más szolgáltatásokat. Ha tehetjük, ne menjünk feltétlenül messze; szemeljünk ki közeli úti célt, és máris sok károsanyag- és CO₂-kibocsátástól mentjük meg Földet és magunkat is.

6.2. Fenntartható turizmus

A fenntartható turizmus nem az idegenforgalom egyik szegmense, válfaja, hanem egy szemlélet, egy folyamat, amelynek át kell hatnia a szektor egészét. Jelen kell lennie a falusi, a kaland- és a tömegturizmusban, annak érdekében, hogy a fenntartható fejlődés alap gondolatát az idegenforgalom a gyakorlatban is megvalósítsa.

A **World Travel and Tourism Council (WTTC)**, az Utazási és Turisztikai Világtanács szerint a felelős turizmust a következő lépések, feladatok jellemzik:

- ▶ az üzemeltetéssel kapcsolatos környezeti problémák azonosítása és minimalizálása;
- ▶ a környezetvédelmi szempontok érvényesítése a koncepciótól a kivitelezésen át az üzemeltetésig;
- ▶ a környezeti értékek megőrzésére, a tájkép javítására való törekvés;
- ▶ takarékos energia- és vízhasználat, a keletkező szemét és szennyvíz mennyiségének megelőzéssel való csökkentése;
- ▶ a zajszint ellenőrzése és csökkentése;
- ▶ a környezetre káros anyagok használatának minimalizálása;
- ▶ a történelmi, vallási tárgyak és helyszínek tiszteletben tartása;

- ▶ a helyi lakosság érzelmeinek, értékeinek szem előtt tartása;
- ▶ a környezetvédelmi szempontok döntő tényezőként való kezelése a turisztikai termékek, célterületek fejlesztésénél.

Fontos

Amit az ökoturizmusról feltétlenül tudni kell:

- ▶ Az „ÖKO” jelzések használata általában jogszabályokhoz, védjegyekhez kötött. Amennyiben megtevéstően alkalmaszák őket, érdemes hatóságokhoz fordulnunk.
- ▶ Földünk fenntartása érdekében olyan úti célokat, szolgáltatásokat válasszunk, amelyek nem élnek vissza más emberek helyzetével, nem szennyeznek kiemelten a környezetet.

Síturizmus

7.

A téli sportok szerelmesei legkésőbb kora ősszel izgalommal telten kezdik böngészni a katalógusokat és kedvenc weboldalait: a szállásfoglalással már ekkor el kell kezdeni foglalkozni, hogy megfontoltan választhassunk. A minőségi szálláshelyek, igényes kivitelű pályaszállások többségén már ekkor sincsen hely, mivel a törzsvendégek évről-évre jó előre lefoglalják őket.

7.1. Szállásfoglalás

Szállást foglalhatunk személyes kiválasztás útján, vagy közvetítő (utazási iroda) igénybevételel. Ha az utóbbi mellett döntünk, minimális munkával találhatunk jó szállásokat, s a foglalás után hátradőlhetünk: minden rendben lesz, ha mégsem, akkor az iro-

da felelősséggel tartozik a foglalásért. Fontos azonban figyelni arra, hogy korrekt, regisztrált utazási irodával szerződünk. A feketén dolgozó utazásszervezők éppen ott okoznak meglepetést, ami miatt profikra szeretnénk bízni a munkát: a biztonság terén.

Az iskolák, munkahelyek, egyesületek által, vagy egyszerűen feketén dolgozó utazásszervező által tető alá hozott síutakon kellemetlen meglepetésekben lehet részünk, amelyekért nem fogunk a jogszabályok által amúgy garantált kártérítést kapni. Nem a kiválasztott szállodában kapunk szobát, elromlik a busz, nem tudják megfelelően képviselni az érdekeinket problémák esetén. Gyakori a csalás is: egyesek interneten hirdetik síelési lehetőségeiket, majd az átutalt pénzzel eltűnnek.

A szállásfoglalás esetében mindig figyelni kell a szállás típusára. A többségében ellátás nélküli apartmanoknál sokat számít például a belső elrendezés. Még család esetében sem mindegy, hogy egy légtérbe van mindenki összezárva, vagy két kényelmes hálószobában és különálló nappaliban pihenhettek. Korrekt partnerek esetében apartmanhoz alaprajzot is kaphatunk, így még a megrendelés előtt tájékozódhatunk, hol is lakunk majd egy héten át. Érdemes figyelni az árképzésre: van, ahol apartman/hét, van ahol apartman/éj, de olyan is akad, ahol fő/éj egységben határozzák meg az árat. Apartman esetében is gyakori, hogy fizetnünk kell külön a helyi adót, a parkolást, a végtakarítást vagy a rezsiköltségeket. Nem kell felháborodnunk akkor sem, ha beköltözés előtt kauciót kérnek, ennek átvételéről, illetve a visszafizetés feltételeiről azonban kérjünk írásos nyilatkozatot!

Hasonló a helyzet akkor, ha egy egész házat bérlünk ki. Az árat befolyásoló tényező lehet az, hogy szobánként hány fürdőszoba van. Kínálnak olyan házakat, ahol 8€/fő áron négy szobára jutott egy fürdőszoba, de a pályáktól hasonló közelségben ugyanennyiért is találunk szállást, ahol szobánként szép fürdőszoba áll ren-

delkezésre. Az apartmanok és vendégházak esetében nem árt rákérdezni, hogy az ágyneműt, illetve törülközőt biztosítanak-e. Tájékozódjunk arról is, hogy van-e sítároló helyiség, és „hotdog-os” bakancsmelegítő!

Szállodai, panziós és vendégházás elhelyezés esetén többnyire 2–3 ágyas szobákban alhatunk, a reggeli az esetek nagy többségében benne van az árban. Ilyen helyeken kisebb szobákkal számoljunk, és úgy készüljünk, hogy az apartmannel szemben nincsen a szobában konyha, mosogató. Kalkuláljuk bele a költségvetésbe, hogy étteremben kell majd étkeznünk, vagy a szálláshelyen vesszük igénybe a félpanziós szolgáltatást! Derítsük ki, hogy a parkolási díj, a kurtaxa benne van-e az árban!

Minden szállás esetében igaz, hogy síelés esetén meghatározó az elhelyezkedése. A legegyszerűbb, ugyanakkor a legdrágább változat a pályaszállítás. Ezek esetében sem mindegy, hogy a bejáratnál felcsatolt léccel már a lifthez csúszunk, vagy 250 m gyaloglással érjük el a pályát. Kérjünk egészen konkrét adatokat arról, hogy milyen módon és mennyi idő alatt érhetjük el az első felvonót! Szintén minden szállástípus esetében általános, hogy az újépítésűekhez képest jóval olcsóbbak a régebbiek. Egy osztrák, olasz pályarendszer mellett ez akár 100–200%-os árkülönböséget is jelenthet, holott a „rég” szállás mindösszesen egy szépen karbantartott, de 20 éve kicsempézett apartmant takar.

Amennyiben mégis messzebb foglalunk szállást (ez igen komoly spórolási lehetőség), úgy magasabb benzinköltséggel kell kalkulálnunk. Kivétel ez alól, ha a szállás környékén sibusz áll meg, ami a sibirlet megfizetése mellett ingyenes.

7.2. Felszerelés

A síeléshez elengedhetetlen a jó szerelés. Egy kényelmetlen bakancs, egy könnyen beázó ruha vagy egy túl hosszú léc az egész heti élményt tönkretetheti. Míg sílécet, cipőt és botot nyugodtan kölcsönözhetünk, a ruházat esetében érdemes már elsőre is sajátot vásárolni.

A különböző márkák készítői ma már rengeteg mindenre figyelnek. A gyártók más szabású és vízállóságú ruhákat készítenek síelők és hódeszkások részére, sőt azoknak is, akik inkább a jó levegő és a szép kilátás miatt keresik fel a sípályákat. Míg az utóbbi esetben a divat nagyobb súllyal esik latban, a keményen sportolóknak a hidegebb, vizesebb időre is fel kell készülniük. Minden kabáton, nadrágon szerepel a termék vízállósága, melyet mm-ben tüntetnek fel (a 3–4000 mm már komoly ruházatnak számít). Figyeljünk a megfelelő számú és elhelyezkedésű zsebre, a minél vízállóbb és melegebb kapucnira is! Kesztyű nélkül kényelmetlen, hideg és legfőképpen veszélyes síelni, snowboardozni. Vízálló, két vagy ötujjas kesztyűk nagy választékban kaphatóak, csapadégmentes időre pedig beruházhatunk sokkal kényelmesebb polár kesztyűre is. Bár itthon is sok márkaképviseletti magát, a szezon végén a jó minőség Ausztriában vagy Olaszországban sokszor olcsóbban szerezhető be.

Ha először síelünk, éppen elég terhet ró ránk a ruházat beszerzése, így érdemes ilyenkor a lécet/deszkat és cipőt bérelnünk. Bérelni itthon és a sípályán is lehet. A hazai szolgáltatók többsége flexibilis: egy nappal előtte elvihetjük, majd egy nappal később is visszahozhatjuk egy heti díjért a felszerelést. A weben nézelődve már 10 ezer Ft/hét áron is bérelhetünk komplett szerelést, az átlagos ár mégis 15–25 ezer Ft között mozog. A gyermekfelszerelést az átlagosnál természetesen olcsóbban szerezhetjük be.

Általános vélekedés, hogy a sípálya mellett a sporteszközökhöz drágábban juthatunk csak hozzá, ám ez nem feltétlenül igaz. Mint láthattuk, itthon is nagyok az árkülönbségek, de a minőség is változó. Ausztriában, Franciaországban és Olaszországban a fent említett átlagáron lehet komplett szerelést kapni, és igen széles választékból válogathatunk. Praktikus a kinti bérlés olyan szempontból is, hogy a kiválasztott lécet igény szerint cserélgethetjük. Hátrányos ellenben azért, mert első nap reggel igen nagy sor szokott állni a kölcsönzők előtt, és a várakozással értékes perceket veszíthetünk.

Amennyiben a lécet, deszkát megvásároljuk, új és használt termék esetében is érdemes figyelni a következőkre. A síléc szezonális termék, év végével komolyan esik az ára. Mind itthon, mind külföldön márciusban érdemes igazán próbálkozni, az engedmények mértéke 50–70% is lehet. A kölcsönzőkben használt léceket is meg lehet venni, az engedmény mértéke nem okvetlen a sí állapotától, hanem a kikölcsönzött napok számától függ. Ha sokat válogatunk, nagyon sokat takaríthatunk meg, és különösen jó minőségű lécre tehetünk szert. Általános tapasztalat, hogy itthon a minőségi termékek ritkábban kaphatóak és drágábbak. Kisebb, de régóta a szakmában dolgozó üzletek kérésre azonban bármit be tudnak szerezni.

Kezdő számára nem ajánlott haladó lécet venni, még a carving technológia elterjedésével sem. Egy kemény, nehéz versenyléc megkeserítheti az egész hetet, ha nem megfelelő tudás mellett használják.

7.3. Étkezés

„A síelés drága sport” – halljuk gyakran, s ez a tétel leginkább talán az étkezésre igaz. A pálya melletti „hüttékben”, éttermekben a hazai árak duplája sem ritka, az ételeknél pedig már csak

az italok drágábbak. Spórolni így egyértelműen azzal lehet, ha itthonról viszünk ételt, ami igazán akkor oldható meg, ha saját autóval megyünk. Az itthon elkészített ételek az út során megromolhatnak, de az alapanyagok hazai vásárlásával sokat nyerhetünk (tészta, italok, tejföl, hús, szósok, konzervek, méz stb.).

A síelés ideális esetben egész napos, intenzív mozgást feltételez. Ilyen esetben a szervezetnek megfelelő kalória és zsír bevitelére van szüksége, s nem árt naponta legalább egyszer meleg ételt fogyasztani.

7.4. Utazás

A síterek elérése elsősorban személygépkocsival javasolt, ám sok utazási iroda kínál buszos utakat is. Extrémnek hangzik, de nem ritka, hogy valaki vonattal, repülővel közelíti meg kedvenc síterepét.

Ha személygépkocsival vágunk neki az útnak, mindig ellenőrizzük papírjaink és biztosításunk érvényességét, valamint a gépjármű műszaki állapotát! Fontos, hogy a megfelelő állapotú téli abroncs mellett ma már a hólánc is kötelező, sok behavazott úton leállítják és megbírságozzák a rendőrök az autósokat, ha nem szerelik fel az utóbbi.

A buszos utakon érdemes figyelni a csomagolásra. Itt csak meghatározott mennyiségű poggyászt tudnak elszállítani, főleg, ha valaki később érkezik a buszhoz, s már csurig telt a csomagtartó. A buszos utak hosszabbak és drágábbak, mint az autózás, ám társasági élményt jelentenek, és kézenfekvő megoldást, ha valakinek nincs saját kocsija vagy fuvarja.

7.5. Biztosítás

Mivel a sielés közben (mint más sportok esetében is) balesetveszélynek is ki vagyunk téve, érdemes balesetbiztosítást kötnünk még akkor is, ha az EU területére utazunk, ahol az E-112-es nyomtatvány birtokában ellátnak minket. A válogatásnál érdemes figyelni arra, hogy a biztosító ne utólag térítsen, nehogy egy milliókba kerülő műtét kelljen előfinanszíroznunk, és hogy fedezeti értéke megfelelően magas legyen.

Ma már számos szolgáltató kínál speciális síbiztosításokat. Ez a korábbi szolgáltatásokkal szemben tényleg megtéríti az ellopott síléc árát, de felelősségbiztosítást is tartalmaz, ha elütünk valakit a pályán. A jelenlegi kínálatot tekintve a síelőnek kifejezetten érdemes az egyébként nem okvetlenül drágább speciális síbiztosítást kötnie. Tapasztalat, hogy a neten köthető biztosítások gyorsak, jól összehasonlíthatóak, így könnyen rálelhetünk a megfelelő minőségű, tartalmú és árú szolgáltatásra.

Fontos

Sielés esetén elengedhetetlenül fontos figyelni a következőkre:

- ▶ Csak megfelelő biztosítással utazzunk el, nem elegendő az E-112-es kártya!
- ▶ Sose igyunk a pályán alkoholt! Amellett, hogy súlyos balesetet okozhatunk, a biztosító sem fizet!
- ▶ Megfelelő körütekintéssel válasszunk felszerelést magunknak!

Visszatérő neuralgikus kérdés: hol szerezzük be azt a pénzt, amivel az utazás alatt fizetünk? Az első lépés a tudatos tervezés: számoljuk ki pontosan, lehetőleg komoly tartalékképzés mellett, hogy mennyi pénzre lesz szükségünk! Sose utazzunk úgy, hogy éppen annyi pénzzel rendelkezünk, amennyit el is szeretnénk költeni! Az utazások többnyire drágábbak, mint szeretnénk, s nem is feltétlenül csak a rendkívüli kiadások boríthatják fel eredeti elképzeléseinket.

A pontos tervezés során át kell tekinteni, mi az a költség, amit még itthon, forintban vagy átutalással is téríthetünk, s mi az, amihez okvetlenül valutára lesz szükségünk. A bankkártyák korában a helyzetünk sokat egyszerűsödött, hiszen akár készpénzfelvétellel, akár bankkártyás fizetéssel áthidalhatjuk készpénzhiányunkat, ám a kivételek és a pénzszerzés költsége igen magas lehet.

8.1. Készpénz, pénzváltás

A tapasztalatok szerint sosem árt bizonyos mennyiségű készpénz. Ezt itthon a bankunkból devizaszámláról vagy átváltással, esetleg kisebb valutaváltóknál tudjuk beszerezni. Külföldön is vannak helyek, ahol forintot valutára váltanak, ám szinte mindig sokkal rosszabb árfolyamon, mint itthon. Általános tapasztalat, hogy a bankok és a pénzváltók árfolyama között is nagy a különbség, érdemes tehát alaposan körülnézni!

Amennyiben mégis külföldön váltunk, figyelni kell a következőkre:

- ▶ Alaposan vessük össze a pénzváltók ajánlatait!
- ▶ Sokszor csak az eladás vagy csak a vétel árát tüntetik fel, ami megtévesztő lehet.

- ▶ Csehországban gyakori, hogy akkor is levonnak a végösszezből, ha amúgy „jutalék” (comission) nélküli váltónak hirdetik magukat. Ellenőrizzük a számlát, ne hagyjuk átverni magunkat!
- ▶ Gyakori jelenség, hogy a nagy betűkkel hirdetett, kedvező árfolyamok csak nagyon magas összeg esetén érvényesek (1 millió Ft felett), a teljes átváltási lista csak kis táblán, nehezen olvashatóan látható.

8.2. Bankkártya-használat

A banki költségek általában csak a készpénzfelvételt terhelik, a bankkártyás vásárlás díjmentes a fogyasztó számára. Nem árt tehát tájékozódni, hogy a célállomáson van-e lehetőség bankkártyás vásárlásra, hogy ne kényszerüljünk magas költséggel járó készpénzfelvételre, vagy szükségtelen valutaváltásra.

Kizárólagosan bízni a bankkártyában ma még Európa nyugati felén is vakmerőség. Ausztriában előfordul például, hogy egy egész régió szupermarketjeiben sehol nem fogadták el a külföldi (!!!) kártyákat. Igaz ez úgy, hogy bankunk állítása szerint a kártyával mindenhol lehet fizetni Európában. Mindez természetesen csak a pénztárnál derül ki.

A bankkártyás készpénzfelvétel pontos költségeiről minden esetben meg kell kérdezni a számlavezető bankunkat, hiszen ezek a költségek eltérőek lehetnek. Egy biztos: külföldön nem érdemes kis összegeket (100–200 € alatt) pénzt felvenni, mert a jutalék így is rettentően magas, több ezer forint.

Jellemző probléma lehet külföldön a bankkártyás fizetésnél, hogy visszaélnék a kártya adataival, s úgy emelnek le róla pénzt, hogy észre sem vesszük. Sose adjuk ki kezünkéből a kártyát, ne



hagyjuk, hogy az elfogadóhelyen többször húzzák le! Ilyen jellegű visszaélések leggyakrabban éttermekben, üzletekben, benzinkutaknál fordulnak elő. Érdeemes legalább külföldi tartózkodásunk idejére sms őrt beállítani, hogy a jogosulatlan tranzakciót idejében leállíthassuk.

A kártya egyszerű lefénymásolásával a csalók olyan adatokhoz juthatnak, amelyekkel egy online kaszinóban vagy fogadáson kényelmesen használhatják a kártyánkat. Ahol nincs mobil terminál, ne hagyjuk magára a bankkártyánkat a pincérrel!

Elsőre meglepő lehet, de a nagyobb szállodák egyre gyakrabban kérnek el bankkártyát bejelentkezéskor; egyes helyeken ilyenkor zárolnak is bizonyos összeget, más helyeken csak az adatokat ellenőrzik. Mindkét esetben kérjük el a szálloda adatvédelmi szabályzatát! Ha nem bocsátják rendelkezésünkre az adatvédelmi tudnivalókat, inkább ne adjuk ki kártyánkat a kezünkből!

Fontos

Amit a pénzhasználatról, pénzváltásról tudni érdemes:

- ▶ Bankkártyával automatából pénzt kivenni igen költséges.
- ▶ A bankkártyás vásárlás többnyire külföldön is ingyenes.
- ▶ Mindig legyen nálunk az adott országban érvényes fizetőeszköz készpénzben!

Az elutazás előtt érdemes körülnéznünk a biztosítási piacon, bár amennyiben utazási irodával szerződünk, ők maguktól is gyakran ajánlanak biztosítást (elsősorban BBP és sztornóbiztosítást). Ez azonban nem jelenti azt, hogy az internetes biztosítási kalkulátorok idejében azonnal el kellene fogadnunk az első vagy a második ajánlatot! Nézzünk szét a szerződési feltételek, főbb kínálati szempontok között, s döntsünk előrelátóan!

9.1. BBP és sztornóbiztosítás

A BBP biztosítás névvel a klasszikus baleset és poggyászbiztosítást illetjük. Korábban említett speciális változatai a síbiztosítások vagy az extrém sportok hódolói számára ajánlott speciális biztosítások. Fontos alaposan körbejárni, hogy a BBP biztosítás pontosan mire vonatkozik, milyen ellátást, milyen poggyászkárt térítenek, s mit kell prezentálnunk az elszámoláskor kár esetén.

A hazai kínálatban nem található például olyan balesetbiztosítás, ami külföldön kifizetné a terhes nők szülészeti ellátását, amennyiben a terhesség 25-28. hete után, külföldi nyaralás/pihenés során indul meg a szülés. Vagyis: nem vállalják a kockázatot a biztosítók, még akár 3 hónappal a szülés várható időpontja előtt sem. A megoldás ilyen esetben csak az EU területén érvényes: ki kell váltani az E112-es kártyát, így egy váratlan szülés esetén a kb. félmilliósi költséget nem kell előre kifizetnünk.

A sztornóbiztosítás egy olyan biztosítási forma, ami védeltséget biztosít az utazónak, ha betegség, vagy egyéb előre nem látható okból kénytelen nem sokkal az utazás előtt visszakozni. Haszna



elsősorban olyan esetekben van, amikor az utazás közvetlen időpontja előtt betegszünk meg. Ilyenkor az utazási iroda már akár 80–100% bánatpénzre is jogosult, és a sztornóbiztosítás az egyetlen módja annak, hogy ne kelljen szinte az útra szánt teljes összegtől megválnunk, ha már az élményekről amúgy is le kellett mondanunk.

Tudni kell, hogy az utazási iroda nem kötelezhet minket a biztosítások megkötésére. Szerződéskötési feltételként azonban kikötheti az utazásszervező a BBP-biztosítást. Ebben az esetben joggal és megalapozottan hivatkozhat arra, hogy a biztosítás megléte számára lényegesnek minősülő kérdés, s ha nem tud megegyezni az utassal, akkor nem jön létre a szerződés. Ha baleset éri az utast az utazás során, és nincs biztosítása, akkor az utazásszervezőnek két lehetősége van: magára hagyja, boldoguljon, ahogy tud; vagy pedig a saját költségén gyógyíttatja – s aztán ezt az összeget vagy be tudja hajtani az utason, vagy nem. Az utazásszervező ezért kellő alappal hivatkozhat az őt is terhelő, a Ptk. 340. §-ában előírt kárelhárítási kötelezettségre. Sztornóbiztosítás azonban még ilyen módon sem írható elő – ez az elővigyázatossági intézkedés csakis az utas szabad választásán múlik.

9.2. EU biztosítási kártya

Fontos tudni, hogy a Magyarországon biztosítottak vagy egészségügyi ellátásra jogosultak az Európai Unió bármely másik tagállamában is jogosultak a tartózkodásuk tervezett idejére, és egészségi állapotukra tekintettel orvosilag szükséges egészségügyi ellátásokra. Amennyiben rendelkezünk európai egészségbiztosítási kártyával (jelenleg az OEP ügyfélszolgálatokon kiváltható E-112-es kártya), akkor a hazai egészségbiztosításunk alapján az Országos Egészségbiz-

tosítási Pénztár kifizeti mindazokat az ellátásokat, amelyeket egyébként az Európai Unió érintett tagállamában az állampolgároknak kifizet a biztosítójuk.



A kártya megléte biztosítja, hogy az ellátásért nem kell helyben fizetnünk. Azok az utasok, akiknek van hazai biztosításuk, ám az E-112-es kártyát nem tudnak felmutatni, ki kell ugyan fizetniük a kezelés árát, de később visszaigényelhetik az összeget itthon az OEP-től. Ily módon sok esetben teljesen ingyen jutunk külföldi orvosi ellátáshoz. Fontos azonban tudni, hogy azon ellátásokért, amelyekért az Európai Unió adott tagállamának állampolgárai maguk is fizetnek (ez az ún. önrész), a magyar állampolgároknak is fizetniük kell. Ennek következtében érdemes minden esetben külön utasbiztosítást is kötni, hiszen az egészségbiztosítási kártya nem minden ellátást fedez, csak az orvosilag szükséges egészségügyi ellátásokat és ezeknél is csak az önrészen kívüli összeget.

Fontos

Amit a biztosításokról feltétlen tudni érdemes:

- ▶ Nem kötelező soha biztosítást kötni, ám a BBP biztosítást az utazási iroda szerződési feltétellé teheti.
- ▶ Mindenképpen váltsuk ki EU utazás esetén az E-112-es kártyát! Így ellátásunkért nem kell előre fizetni – az esetleges önrész kivételével.
- ▶ Javasolt szturnó biztosítást kötni nagy értékű, előre befizetett utak esetében.



10. Éttermek, étkezés

Bár biztos sokan vannak, akik saját maguk által készített és csomagolt szendvicseket fogyasztanak, grilleznek a szabadban, vagy csak gyümölcsöt esznek, senki nem vitathatja, hogy a turizmus egyik húzóágazata a vendéglátás. Éttermek, kávézók, sörözők, borozók, bortermelők, élelmiszer-manufaktúrák színesítik a kínálatot, hogy csak párat említsünk.

A kínálat a nagyobb városokban, turisztikailag frekventált környezetben bőséges, ha időt szánunk rá, biztosan megtaláljuk a számunkra leginkább érdekes és megfelelő szolgáltatót. Mint minden más szolgáltatásnál vagy termékénél, itt is fontos szempont az ár-érték arány.

10.1. Árak

Magyarországban alapvető szabály, hogy azokon a helyeken, ahol felszolgálat történik, a bejárat előtt a teljes étel-, és italkínálatot ki kell helyezni, hogy az utazó minden szempontot mérlegelve választhasson kedvére való vendéglátóipari egységet. Ez a szabály a legtöbb európai országban igaz; ahol nem, ott pedig a vendéglátósok többnyire maguktól is eleget tesznek ennek az alapvető fogyasztói igénynek.

Pár megtévesztés azonban így is előfordul:

- ▶ Csak az olcsóbb ételek árait helyezik ki, a többi rendkívül drága.
- ▶ Csak az ételeket mutatják be, a rejtegetett italárak pedig átlagon felüliek.
- ▶ Nem írják ki a járulékos költségeket (szervizdíj, teríték, stb.).

Az árakkal úgy kell kalkulálni, hogy sok esetben nem csak az ételekért és italokért kell fizetnünk. A jellemzőbb járulékos költségek a következők:

- ▶ Borralaló (szerviz, service, servizio) jellemzően 5–20%
- ▶ Teríték (coperto, koper, stb.) 5–20 €
- ▶ Kötelező minimum fogyasztás


Az elsősorban Olaszországban jellemző járulékos költségeket messze nem minden étteremben alkalmazzák, mértékük is különböző. A fogyasztó szempontjából ez az árképzés rendkívül megterhesítő, ezért tudatos utazóknak csak azt javasolhatjuk, hogy lehetőség szerint keressenek olyan éttermet, ahol az ételek és italok ára már minden költséget tartalmaz. A borralaló véleményünk szerint szintén önkéntes kérdés. Az üzletvezető megterheszt bennünket, amikor elhitei velünk, hogy a sült borda 2000 forint, holott a számlán 2200, vagy 2400 forint szerepel, állítólag a személyzet kompenzálásaként.

10.2. Mennyiségek

Az árak mellett érdemes figyelni az egységárakra is, vagyis az ételek, italok kiszerezésére, mennyiségére. A korsó sör már Magyarországon sem mindenhol fél liter, egyes országokban pedig teljesen általános a 0,4-es korsó. A lasagne vagy a saláta egyes éttermekben előételként is bőséges, máshol főételként is kevés. Ennek függvényében nyilván az ár értékelése is változhat. Olaszországban kiszámíthatatlan például, hogy az „első fogás”, a „primi piatti” mekkora adag: a legtöbb helyen valóban előétel jellegű, sokszor előfordul azonban, hogy egy érett férfi sem kíván utána mást.

10.3. Konzumálás

Az éjszakai életben sajnos gyakori (mind bárók, mind diszkók esetében), hogy a mellénk ülő csinos, ám gyakran társalkodó-partnerként szerény képességűnek bizonyuló hölgyek fogyasztását is ránk terhelik, konzumálás címén. A gyakorlat csak akkor fogadható el, ha szerepel az árfeltüntetésen, s a hölgy a beszélgetés és a rendelés előtt erről tájékoztatott minket. Az általuk fogyasztott italok kis mennyiségükhöz képest borsos árúak: akár több száz euró is lehet egy rövid meghívás.



Budapest sajnos elhíresült éjszakai életéről. A legtöbb visszhangot kiváltó esetben két dán diákot invitált pár hölgy a Ferenciek terén akkor még üzemelő Halászcárdába. A néhány üveg alacsony minőségű aszú, a vacsora és némi koktél 1997-ben 1 millió forintba került. Az étlapon mindössze annyit tüntettek fel, hogy: „áraink 18 óra után megváltozhatnak”.

10.4. Károk az étteremben

A szállodák a vendég valamennyi bevitt dolgáért felelősséggel tartoznak, ám a vendéglátó intézmények mindössze az ilyen helyekre általában bevitt dolgokért kötelesek helytállni. Hogy mit takar pontosan „az ilyen helyekre rendszerint bevitt dolgokért” megfogalmazás, nem határozza meg jogszabály. A bíróság mindig esetenként mérlegeli, hogy az adott tárgy olyanak tekinthető-e, amit rendszerint bevisznek magukkal a vendégek, vagy sem. Nagy általánosságban azonban elmondható, hogy a felelősség az utcán viselt, szobában levett ruhadarabokra vonatkozik, ám nem foglalja magában például a csomagokat.

Általánosítani azonban itt sem lehet: a mobiltelefon, a laptop éppúgy idetartozhat, mint a ruha. Ezeket is lehet tehát olyan

dolgoknak tekinteni, amiket „rendszerint magunkkal viszünk”. Hangsúlyozni kell tehát, hogy kizárólag az összes körülmény ismeretében dönthető el, felelős-e az intézmény vagy sem.

Amennyiben a szálloda éttermében, kávéházában, fürdőjében a megszálló vendég tulajdonában keletkezett a kár, akkor a szálloda a saját magára vonatkozó felelősségi szabályok szerint köteles helytállni. Ha viszont a szálloda éttermében, kávézójában, fürdőjében a nem megszálló vendég dolgában keletkezett a kár, akkor a szálloda nem az adott intézményekre vonatkozó rendelkezések szerint köteles helytállni.

Egy tanulságos 1978-as ügy szerint a vendég az étterem falán levő fogasra akasztotta bundáját, amely később eltűnt. Kártérítési követelését azzal utasította vissza az étterem, hogy nem felelős a kárért, nem tehet a lopásról, és különben is kiírta: a vendégek csak a saját felelősségükre helyezhetik el kabátjaikat a fogasokon.

A bíróság szerint: „...az étterem látogatója rendszerint kevésbé képes dolgai felett a folyamatos felügyelet gyakorlására. Különösen áll ez arra az esetre, amikor az étterem fenntartója nem teremt lehetőséget a látogató dolgainak ruhatárban való elhelyezésére. Az étterem oldalfalain elhelyezett fogasok ilyenek nem tekinthetők. A per adatai arra mutatnak, hogy a vendégek hidegebb évszakokban meleg felsőruha (télikabát, bunda) viselésére vannak utalva. Ilyen helyzetben elvárható magatartás, hogy gondoskodjék a látogatók dolgainak megőrzésére alkalmas, megfelelő hely létesítéséről. Nem mentő körülmény az sem, hogy az étteremben táblán hívják fel a vendégek figyelmét arra, hogy ruháikat csak saját felelősségükre helyezhetik el a fogasokon, mivel a jogszabályon alapuló felelősségét a vendéglátós egyoldalúan nem zárhatja ki.”

10.5. Panaszlehetőség

Érdemes tudni, hogy egy étteremben is lehetnek szavatossági igényeink. A világ minden táján lehetőségünk van reklamálni egy zavaros sör, egy hideg vagy romlott leves, vagy egy aránytalanul kicsi adag esetén. Az összehasonlítás alapja gyakran nyilván szubjektív, de érdemes mindig nyugodtan reklamálni, lehetőleg még az étel, ital elfogyasztása előtt. Tapasztalataink szerint többségében maga a vendéglátós ajánlja fel a kártérítést egy másik étel, ital formájában.

Fontos

Amit éttermi étkezésnél, vendéglátásnál feltétlenül tudni kell:

- ▶ Mielőtt leülnénk, nézzük meg, milyen árakat alkalmaznak a szolgáltatók! Több éttermet, kávézót is hasonlítsunk össze!
- ▶ Ügyeljünk a rendelésnél az italok űrmértékére, ezeknek az ár-érték arányára!
- ▶ Amennyiben nem azt kaptuk, mint ami elvárható, panaszkodjunk, akár tagadjuk meg a fizetést!

11. Telefonálás, internet külföldön

A távolsági kommunikáció nélkülözhetetlen részévé vált életünknek. Ma már általános, hogy külföldi utak során is szinte napi szinten dolgozunk, vagy érintkezünk szeretteinkkel. Ennek a lehetőségnek a kihasználásához azonban érdemes néhány dologgal tisztában lennünk.

11.1. Telefonálás, SMS-küldés

Mindenekelőtt tudni kell, ha külföldre kívánunk telefonálni, SMS-t vagy MMS-t küldeni, akkor előbb 00-t kell tárcsáznunk, majd meg kell adnunk a hívni kívánt ország előhívószámát. Magyar számok esetében ilyenkor ki kell hagynunk a „06” előhívószámot, a körzetszám „1”, „23” vagy „30” azonban már közvetlenül az ország-hívószám után következik.

Az Európai Unió tagállamai közötti mobiltelefon hívások egyébként jóval kényelmesebbé és kevésbé költségessé vált az elmúlt években. Ez köszönhető az ún. eurotarifa rendszer kialakításának, amely a roaming díjak maximumának uniós szinten történő meghatározásával segíti elő, hogy a tagállamok közötti telefonbeszélgetések minél inkább elérhető szolgáltatásként jelenjenek meg az uniós polgárok számára. 2009. július elseje után a három hazai szolgáltató ügyfeleinek az unió területén barangolva a hívásindítás legfeljebb 151,4 Ft-ba, a hívásfogadás pedig percenként legfeljebb bruttó 66,9 Ft-ba kerülhet. Hívásindításnál az elszámolás az első 30 másodperc után, hívásfogadásnál pedig az első másodperctől másodperc alapú.

Az SMS-ért legfeljebb 11 eurócentet kell fizetnünk, ha az EU-n belüli másik országba küldjük, egy megabájtnyi adat letöltésének nagykereskedelmi ára pedig nem lehet drágább 1 eurónál (ennek kiskereskedelmi ára tavaly nyáron megabájtonként 3 és 7 euró között változott).

11.2. Internet külföldön

Az adatroaming (azaz mobilinternet) barangolási tarifái közül az EU sajnos csak a nagykereskedelmi árat szabályozza. Jelenleg a legmagasabb nagykereskedelmi ár 1 euró megabájtonként,

ami 2010. július 1-jétől 80 eurocentre, 2011. július 1-jétől pedig 50 eurocentre csökken.

Mivel a hazai szolgáltatók egyelőre ettől jóval magasabb fogyasztói árakat határoztak meg, nem éri meg külföldön használni telefonunk, vagy mobilinternet stickünk internet szolgáltatásait. Az árak 60 és 250 Ft/100kb (!!!) között mozognak, vagyis egy komolyabb hírportál egyszeri letöltése, vagy egy nagyobb e-mail több ezer forintunkba is kerülhet.

Könnyebbséget jelent, hogy a legújabb, 2010-ben életbe lépett szabályozás maximálta azt a költséget, amit a fogyasztó külön engedélye nélkül a szolgáltató kiszámlázhat. Ez a költség – amennyiben a fogyasztó másképp nem rendelkezik – nettó 50 euro, azaz hozzávetőlegesen bruttó 16-18 ezer forint.

Az uniós szabályozás csak az EU tagállamainak szolgáltatóira vonatkozik, így több szomszédos, illetve unión kívüli államban ennél lényegesen drágábbak lehetnek a szolgáltatások. Roaming-környezetben tartózkodva a hívásfogadásáért is fizetni kell, ugyanakkor az SMS esetében csak a küldés kerül pénzbe. A belföldön használt mobilinternet-előfizetések általában csak a belföldi használatra vonatkoznak, ezért utazás előtt érdemes tájékozódni, hogy milyen roaming-mobilinternet csomagokat kínálnak a szolgáltatók.

Európa nagyobb városaiban ma már mindenhol találhatunk internetkávézókat, amelyekben a helyi lakosság számára biztosított díjszabás mellett magunk is igénybe vehetjük a szolgáltatást. Természetesen mindettől függetlenül hangsúlyozandó, hogy a saját internet és wap hozzáférés is szükséges és indokolt lehet, például ha fontos üzleti ügyeket kell intéznünk külföldi utazásunk során is.

Fontos

Amit a külföldön használt távközlési szolgáltatásokról tudni kell:

- ▶ Lehetőség szerint ne használjunk WAP vagy mobilinternet szolgáltatást külföldön – rendkívül drága lehet!
- ▶ Nézzünk szét és keressünk internet-kávézókat, még a plusz sütemény mellett is olcsóbb, mint a mobilinternet!
- ▶ Az EU területén a szolgáltatók hívás díjai és sms díjai maximáltak. Nézzünk utána, pontosan milyen díjjal kell számolnunk!

Panaszlehetőségek

Utazással kapcsolatos kérdésekre gyors megoldást kínál a **www.utaspanasz.hu** oldal, ahol a válasz akár percekben belül megérkezhet.

Hiteles tájékoztatás nyújthatnak az alábbi szervezetek:

- ▶ Fogyasztóvédelmi Tanácsadó Irodák:
www.fome.hu; www.ofe.hu
- ▶ NFH: <http://www.nfh.hu>
- ▶ Fogyasztóvédelmi civil szervezetek:
www.fome.hu; www.ofe.hu; www.akontroll.hu

Amennyiben vitánk támad az utazási irodával, étteremmel, szállásadóval, (például kártérítést szeretnénk, de nem adnak) akkor a Békéltető Testületek ingyenes szolgáltatását érdemes igénybe venni.

- ▶ Békéltető Testületek: **www.bekeltetes.hu**

Ha a vállalkozó nem hajlandó felvenni a reklamációs jegyzőkönyvet, az utazási irodának nincsen regisztrációs (nyilvántar-

tási) száma, szabálytalan a vállalkozás árfeltüntetése, vagy más jogszabályt sértenek meg, akkor a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz tehetünk bejelentést.

▶ NFH: <http://www.nfh.hu>

Szállások, éttermek esetében a **település jegyzőjéhez** is fordulhatunk.

Utazási iroda által szervezett hazai vagy külföldi utazással kapcsolatos panaszainknak az utaztató cég csak akkor köteles helyt adni, ha az idegenvezető, vagy a szálloda alkalmazottja **jegyzőkönyvet** vesz fel az ügyről.

Amennyiben a panaszt ezekkel a megoldásokkal nem sikerül orvosolni, **bíróság** szolgáltatathat igazságot a felek vitájában.

Fogalomtár

Adatroaming: Külföldi területen való mobil internetezés. A gyakorlatban ezt mobiltelefon készülékünkkel, vagy számítógéphez csatlakoztatható mobilinternet stickkel tudjuk használni. Alkalmazása jóval drágább, mint itthoni használata, ám az EU új szabályozása következtében a fogyasztóknak már nem kell százezres, milliós nagyságrendű számláktól félniük.

BBP biztosítás: Utazás esetére köthető baleset- és poggyászbiztosítás. A részletes feltételeket fontos tisztázni, kire, milyen betegség és lopás, sérülés esetén vállal felelősséget a biztosító, s milyen összeghatárig.

Békéltető Testület: A megyei kereskedelmi kamarák mellett működő testület, melynek fogyasztókat védő, és kamarai tagja is van. Amennyiben a felek megegyezésre hajlandóak, vagy alávetik magukat a Testület határozatának, a döntés kötelező érvényű, ellenkező esetben a testület ajánlást hoz. Az ingyenes eljárást természetes személyek kezdeményezhetik.

Előleg: Szerződéskor legfeljebb a teljes szerződéses összeg 40%-áig kiköthető első részlet. A szerződés megkötésére esetén a teljes előleg visszajár.

Foglaló: Szerződéskötési mellékkötelezettség, mely csak akkor érvényes, ha írásban kötötték ki. A szolgáltató hibájából megkötött szerződés esetén az utazó a foglaló kétszeresét kapja vissza, míg az utazó hibájából megkötött szerződés esetén a szolgáltató megtarthatja az összeget. Tisztességes mértéke 30-40%, ennél magasabb mértékű foglalót a bíróság érvényteleníthet.

IFA: Idegenforgalmi adó, az egyetlen költség, melyet külön, a szállás ára mellett lehet feltüntetni, s nem kötelező beépíteni az árba. Magyarországon törvény ad lehetőséget az önkormányzatok számára, hogy a vendégéjszakák után legfeljebb 350 forintnyi IFA-t vessenek ki személyenként. Központilag meghatározott a mentesültek minimális köre is: 18 év alatt és 70 év felett nem szedhető be az adó. Külföldön is jellemző díjtétel, hasonló paraméterekkel, neve local tax, kurtaxe, kurtaxa.

Sztoróbiztosítás: Olyan biztosítás, ahol az út lemondása miatt az utazási irodának fizetendő bánatpénzt az utas helyett a biztosító állja.

Utazási csomag: Olyan utazási szolgáltatás, ahol az utazásszervező személyszállítási, szállás- és egyéb turisztikai szolgáltatások (így különösen étkezés, idegenvezetés, szórakoztató, illetve kulturális program) közül legalább kettőnek előre megállapított együttesét nyújtja.

Utazásközvetítő: Olyan utazási vállalkozó, aki az utazásszervező által összeállított utazási csomagokat értékesít, jutalék fejében. Kötelezően nyilvántartott tevékenység, a nyilvántartást az MKEH végzi.

Utazásszervező: Olyan utazási vállalkozó, aki maga alakítja ki és szervezi meg az utasok számára értékesített utazási csomagokat. Kötelezően nyilvántartott tevékenység, melynek végzéséhez számos szigorú feltételt kell teljesíteni (vagyoni biztosíték, szakmai háttér, büntetlen előélet, stb.)

Vis maior: Olyan esemény, mely (akárki által) elháríthatatlan, és előre nem látható. Ilyen esetekben az utazási irodák, szállásadók, illetve a légi és vasúti fuvarozók mentesülhetnek az utasoknak fizetendő kártérítések, kártalanítás alól. Nem tartozik ide a vilámcsapás, a bejelentett sztrájk, az átlagos vihar vagy hóesés, a műszaki meghibásodás.

Források

dr. Salamon András: Fogyasztóvédelem és Turizmus TVE, 2009
(online kiadás)

Stark Viktória: A turizmus fogyasztóbarát szolgáltatásai az Európai Unióban és Magyarországon Turizmus Bulletin 2004.
38-46.p.

www.tudatosutazo.hu

www.fogyasztovedok.hu

www.fome.hu

www.pszaf.hu

www.otm.gov.hu

www.mkeh.hu



A series of horizontal dotted lines for writing, spanning the width of the page. There are 15 lines in total, evenly spaced.



A series of horizontal dotted lines spanning the width of the page, providing a guide for handwriting practice. There are 15 such lines, evenly spaced from top to bottom.



A series of horizontal dotted lines for writing, spanning the width of the page.



A series of horizontal dotted lines for writing, spanning the width of the page.