# A turizmus jog- és intézményrendszere

## Turizmus jogi alapismeretek és esettanulmányok

Dr. Kundi Viktória

Nemzeti Kutatási, Fejlesztési és Innovációs Hivatal

AZ NKFI ALAPBÓL MEGVALÓSULÓ PROJEKT

KODOLÁNYI JÁNOS EGYETEM

Dr. Kundi Viktória

# A turizmus jog- és intézményrendszere

# A turizmus jog- és intézményrendszere

## Turizmus jogi alapismeretek és esettanulmányok

Dr. Kundi Viktória

Nemzeti Kutatási, Fejlesztési és Innovációs Hivatal

AZ NKFI ALAPBÓL MEGVALÓSULÓ PROJEKT

KODOLÁNYI JÁNOS EGYETEM

Jogi lektor: dr. Mészáros Zsuzsa ügyvéd (Dr. Mészáros Zsuzsa Ügyvédi Iroda)
Szakmai lektor: Dr. Kulcsár Noémi

© Kodolányi János Egyetem, 2023
© dr. Kundi Viktória, 2023

A kiadvány megjelenését a Kulturális és Innovációs Minisztérium
Nemzeti Kutatási Fejlesztési és Innovációs Alapból nyújtott támogatásával
a Mecenatúra 2021 pályázati program finanszírozásában
megvalósuló MEC_K 141074 számú projekt tette lehetővé.

ISBN: 978-615-5075-72-8

Kiadja a Kodolányi János Egyetem
Felelős kiadó: Dr. Szabó Péter rektor
Könyvterv és tördelés: Bonex Press Kft.

www.kodolanyi.hu • jegyzetbolt@kodolanyi.hu

# Tartalom

**Bevezető a kiadványhoz** . . . . . **9**

**I. Világturisztikai helyzetkép** . . . . . **11**
1. Bevezető . . . . . 11
2. Turisztikai újraindulás . . . . . 11
3. Előrejelzések: workation, wanderlust és fenntarthatóság . . . . . 18
4. Összegzés . . . . . 19
Források . . . . . 19
Ellenőrző kérdések . . . . . 20

**II. Turizmus Globális Etikai Kódex** . . . . . **21**
1. A kódex létrejöttének alapjai . . . . . 21
2. Elvek . . . . . 22
3. Összefoglalás . . . . . 28
Források . . . . . 28
Ellenőrző kérdések . . . . . 28

**III. Az Európai Uniós turisztikai jogalkotás és jelentősége** . . . . . **29**
1. Bevezetés . . . . . 29
2. Az Unió szerepe a turisztikai jogalkotásban . . . . . 30
3. Turisztikai törvényhozás lépései . . . . . 32
4. Fontosabb turizmust érintő szabályozások . . . . . 33
5. Összefoglalás . . . . . 34
Források . . . . . 35
Ellenőrző kérdések . . . . . 35

**IV. Az utazási szerződések jogi jellemzői** . . . . . **37**
1. Bevezetés . . . . . 37
2. Utazási szerződés és általános szerződési feltételek . . . . . 37
3. Az utazási szerződés jellemzői . . . . . 38
4. Az elektronikusan kötött szerződésekre vonatkozó különös szabályok 39
5. Az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződések szabályozása . . . . . 40
6. Összefoglalás . . . . . 42
Források . . . . . 43
Ellenőrző kérdések . . . . . 43

**V. Utazási csomagok és utazási szolgáltatásegyüttesek szabályozása az Európai Unióban ..... 45**
1. Bevezetés ..... 45
2. A fogyasztói jogokról az Európai Unióban ..... 45
3. Fogalommeghatározások ..... 46
4. Az irányelv tartalma ..... 47
5. Tájékoztatási kötelezettség ..... 47
6. Az utazási csomagra vonatkozó szerződés módosítása az utazási csomag megkezdését megelőzően ..... 49
7. Az utazási csomag teljesítése ..... 50
8. A fizetésképtelenséggel szembeni védelem ..... 51
9. További általános rendelkezések ..... 52
10. Összefoglalás ..... 53
Források ..... 53
Ellenőrző kérdések ..... 54

**VI. Szálláshelyek szabályozása az Európai Unióban ..... 55**
1. A Zöld könyv ..... 55
2. Az Európai Parlament és a Tanács 2006/123/EK irányelve a belső piaci szolgáltatásokról ..... 56
3. Szálláshelyek […] – Európai Parlament és a Tanács 2008/122/EK irányelve ..... 57
4. Az Európai Parlament 2015. október 29-i állásfoglalása az európai turizmus előmozdításának új kihívásairól és elképzeléseiről ..... 58
5. Rövid távú szállásadásról – Európa Tanács elfogadott rendelet tervezete (2022/0358 (COD) ..... 60
6. Összefoglalás ..... 63
Források ..... 63
Ellenőrző kérdések ..... 64

**VII. Légi utazásban résztvevők jogai a közlekedési szektorban ..... 65**
1. Bevezetés ..... 65
2. Szabályozási háttér ..... 65
3. A légi közlekedés szabályozása ..... 66
4. A rendelet célja, területi és tárgyi hatálya ..... 66
5. A szabályozás tárgya ..... 68
6. A kártalanításhoz való jog ..... 70
7. Az üzemeltető légifuvarozó tájékoztatási kötelezettsége ..... 71
8. Segédletek, iránymutatások és értelmezések a rendelet helyes alkalmazásához ..... 72
9. Összefoglalás ..... 72
Források ..... 73
Ellenőrző kérdések ..... 73

**VIII. Közúton és kötöttpályás közlekedésben részt vevők jogai az EU-ban 75**
1. Bevezetés . . . 75
2. A rendelet megalkotásának szükségessége . . . 75
3. A rendelet tárgya . . . 76
4. A rendelet hatálya . . . 77
5. Fogalommeghatározások . . . 77
6. A fogyatékossággal élő és a csökkent mozgásképességű személyek jogai 78
7. Autóbusz állomások kijelölése . . . 79
8. Segítségnyújtáshoz való jog a kijelölt autóbusz állomásokon, valamint az autóbuszokon . . . 79
9. Az utasok jogai járatkimaradás vagy -késés esetén . . . 80
10. Panaszkezelés . . . 81
11. Összefoglalás . . . 82
Források . . . 82
Ellenőrző kérdések . . . 82

**IX. A hazai turizmus intézményrendszere . . . 83**
1. Bevezetés . . . 83
2. A hazai intézményrendszer felépülése . . . 84
3. Összefoglalás . . . 91
Források . . . 91
Ellenőrző kérdések . . . 91

**X. Esetjogi összefoglalások az egyes fejezetek értelmezéséhez . . . 93**
1. Utazásszervezés és légi közlekedés . . . 93
2. Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat vs. fogyasztók védelme . . . 94
3. Rendkívüli körülmények . . . 97
4. Rövidtávú szállásadás jogszerűsége . . . 99

**XI. Esettanulmányok feldolgozásra . . . 105**
1. Elbukott nyaralás . . . 105
2. Döcögősen induló nászút . . . 106
3. Elúszott borkóstoló . . . 107
4. Rossz első benyomás . . . 108
5. Éhen maradt utas . . . 109

**A kódex által hivatkozott jogszabályok, állásfoglalások és iránymutatások 111**

**A Magyar Turisztikai Ügynökség feladat- és hatáskörére vonatkozó szabályok . . . 113**

**Felhasznált források és irodalmak jegyzéke . . . 117**

# Bevezető a kiadványhoz

Utazni mindenki szeret. A legjobb élményszerzési lehetőség azonban sok problémát rejthet magában. A késő repülőjáratok, a tisztességtelen piaci magatartás, a nem szerződésszerű teljesítés mind negatívan befolyásolják a turisztikai élményt. A jogalkotók célja a piac megfelelő működésének, a piaci szereplőknek és kiemelten a fogyasztók védelmének elősegítése. Sokszor azonban az utazásokban részt vevőknek saját jogaikról, lehetőségeikről és kötelezettségeikről elképzelésük sincs.

A turizmus jog- és intézményrendszere a turisztikai szakképzés alapját kellene, hogy képezze. Az országok közötti eltérések és sajátosságok okán azonban e témával foglalkozó szakkönyv még nem készült hazánkban.

A szakterület fontossága ugyanakkor elsődleges, hiszen a turisztikai tevékenység jogszabályi környezete alapvetően határozza meg a kínálható szolgáltatásokat, azok nyújtásának módját, ahogy a fogyasztók és a szolgáltatók védelmét is. A dokumentum jogszabályi hátterének bemutatását egy turisztikai trendeket bemutató elemzés előzi meg, hogy érthető és átlátható legyen, hogy a jogi szabályozásnak milyen piaci környezetben kell hatékonynak lennie, hiszen az Uniós szabályozások, ajánlások, döntések mind kihatással vannak az uniós és hazai piac működésére. Európa a világ legjelentősebb turisztikai desztinációja, így az utazások feltételrendszerének kidolgozása és biztosítása kiemelt feladat.

A kiadvány célja, hogy az UNWTO Globális Etikai Kódexe mellett az Európa Parlament és Tanács utazásra és utaztatásra vonatkozó szabályozását, valamint közlekedési szektorra – különös tekintettel a légi- és közúti közlekedésre, szálláshely szolgáltatásra, utazási csomagokra vonatkozó nemzetközi jogszabályi környezetet bemutassa, de felhívja a figyelmet a fogyasztóvédelem kiemelt jelentőségére is.

Részét képezik a kötelmi jogból az utazási szerződések, emellett a felelősségi szabályozások, ahogy az uniós és hazai intézményrendszer működése is. Minden fejezet a könnyebb érthetőség és feldolgozhatóság érdekében esettanulmányokkal és felkészülést segítő kérdésekkel egészül ki.

Tekintettel arra, hogy jelen kézikönyv nem kifejezetten a jogi területen dolgozó szakemberek, sokkal inkább a turisztikai szakképzésben részt vevők, turizmusban tevékeny vállalkozások és az utazásban részt vevő célközönség részére készült, így, bár a jogszabályokra alapoz, célja, hogy mindenki számára érthetővé és átláthatóvá tegye a szabályozási háttérből fakadó jogokat és kötelezettségeket.

A kézirat jogszabályi hátterének feldolgozása 2023. január 04-én került lezárásra, a kötet az akkor hatályos jogszabályok alapján került összeállításra.

# I. Világturisztikai helyzetkép

## 1. Bevezető

Bár a Covid19 pandémia már régmúltnak tűnhet, hiszen a korlátozások jelentős részét mindenhol feloldották, az utazásokhoz korábban elengedhetetlen maszk és többszöri átoltottság kötelezettsége is a legtöbb helyen megszűnt, kérdésként merülhet fel, hogy vajon járvány lecsengését követően a turizmus képes volt-e visszatérni a régi, dinamikus kerékvágásba, esetleg más irányba tolódott el az utazási kereslet, helyreállt-e egyáltalán a piac és hogy ezek hoznak-e és ha igen, milyen jellegű változást a turisztikai szektorban?

E fejezet célja bemutatni az UNWTO, a WTTC és az EUROSTAT trendekkel foglalkozó tanulmányainak főbb megállapításait, hogy látható legyen, milyen piaci környezetben kell az utazók és szolgáltatók jogait biztosítani és látható legyen, milyen jogszabályi változásokat kényszeríthet ki a jelenlegi piaci helyzet.

## 2. Turisztikai újraindulás

A turizmus hozzájárulása a gazdaság teljesítményéhez világszinten mérve 2019-ben elérte a 3,5 milliárd USD-t, mely a világ GDP-jéhez 4%-os hozzájárulást jelent. Az utazók száma ebben az évben elérte az 1,5 milliárdot világszerte. A pandémia ezt a teljesítményt törte meg, melynek köszönhetően egy évvel később, 2020-ban ez az érték 1,8%-ra csökkent. A visszaesés tehát drasztikus volt, mivel világszinten összességében 70%-os turisztikai csökkenést eredményezett (a nemzetközi érkezések száma világszinten 73%-kal csökkent ebben az időszakban).[1]

2020-ban a lezárások, korlátozások és a nemzetközi utazási kedv visszaesése visszafogott eredményeket hozott, ugyanakkor az év második fele már bizakodásra adott kedvet.

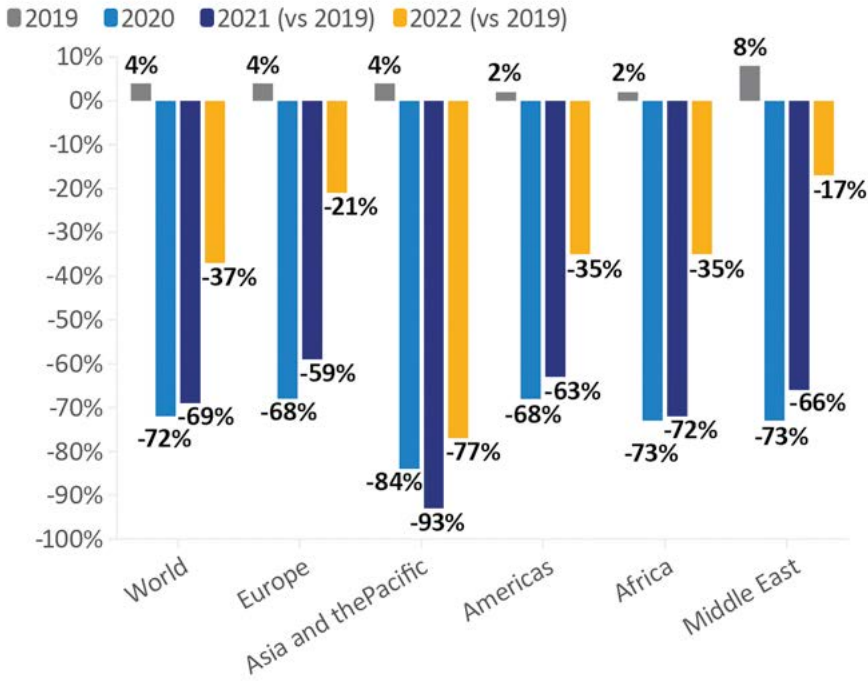
2021-ben számos ország változtatott a korábbi szigorú szabályokon. Az utazni vágyók igényei egyre jobban és bátrabban mutatkoztak meg, így a számadatok tovább növekedtek. A turisztikai szakértők 2020-ban még a világ turizmusának teljes helyreállását nagyjából öt évre saccolták, a számok ezt lassanként megcáfolni látszottak.

A nemzetközi turista érkezések száma világszinten jelentősen megnőtt a 2020-as időszakhoz képest, mely a pandémia fő időszakának tekinthető. Az akkori, rendkívül alacsony utazási kedv (és lehetőség) azonban nem várt erővel indult újra.

1 https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284423200

A nemzetközi turistaérkezések 2022-ben a Közel-Keleten és Európában megközelítették a pandémia előtti szintet.[2] Az erőteljes utazási kedv már 2022 első 7 hónapjában érzékelhető volt, amikor az érkezések száma a Covid19 időszak előtti érkezések 57%-át már elérte. Ez a 2021-es év adataival összehasonlítva, a UNWTO Világturisztikai Barométer alapján, az érkezések megháromszorozódását jelentette. Ennek egyik okaként a világszervezet az utazási kedv fennmaradását, valamint a korlátozások feloldását jelölte meg.

Az UNWTO 2022. júliusában közzétett elemzésében 474 millióra becsülte a nemzetközi turizmusban résztvevők számát, a 2021-es 175 milliós értékhez viszonyítva[3], azonban legfrissebb elemzésük szerint ez a szám meghaladta a 900 milliót![4]



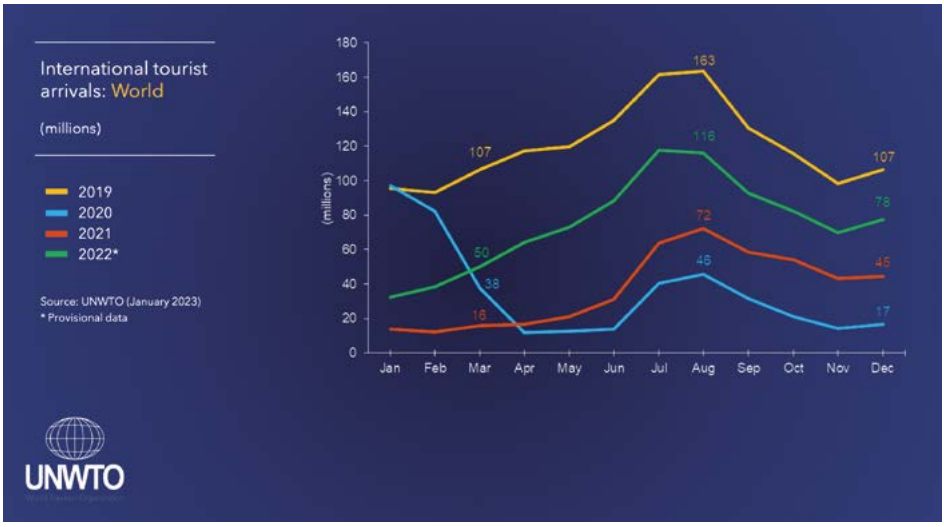

1. ábra: *Nemzetközi turistaérkezések számának alakulása 2019-2022 időszakban*
*Forrás: UNWTO, 2023*[5]

2 https://www.unwto.org/news/tourism-set-to-return-to-pre-pandemic-levels-in-some-regions-in-2023
3 https://www.unwto.org/news/international-tourism-back-to-60-of-pre-pandemic-levels-in-january-july-2022
4 https://www.unwto.org/news/tourism-set-to-return-to-pre-pandemic-levels-in-some-regions-in-2023
5 https://www.unwto.org/news/tourism-set-to-return-to-pre-pandemic-levels-in-some-regions-in-2023

2022-es év így talán még a legbizakodóbb szakértőket is meglepte. A turisztikai ágazat újjáéledése világszinten tapasztalható volt, olyannyira, hogy a szakemberek által várt eredményeket is jócskán felülmúlta. Ez rávilágít arra, hogy az utazások iránti igény továbbra is rendkívül erős és jó eséllyel a korábbi várakozásokhoz képest a számok sokkal előbb elérik majd a 2019-es szintet, mit ahogy arra a legtöbben számítottak.

A számadatokat elemezve jól látható, hogy két térség turisztikai helyreállása tekinthető rendkívül dinamikusnak. Ahogy az 1. ábra is jól mutatja a legnagyobb relatív növekedést a Közel-Kelet, valamint Európa érte el. Előbbi esetében a járványt megelőző adatoktól csupán 17%-kal maradt el a desztináció. Európa eredménye 20%-kal maradt el a járvány előtti értékektől, 585 millió turistaérkezéssel. Ez még a legoptimistább várakozásokat is felülmúlta, de világszinten mindenhol dinamikus, folyamatos erősödés megfigyelhető, mely további optimizmusra adhat okot.

Európában az erőtejes, főként a régión belüli nyári szezon, valamint az összehangolt utazási intézkedések segítették a leginkább a turizmus gyors helyreállását, míg a Közel-keleti térség otthont adott a tömegeket megmozgató EXPO 2020 világkiállításnak, a dubai és katari FIFA világbajnokságnak és a szintén hatalmas tömegeket megmozgató haddzs Szaúd-Arábiában[6].




2. ábra: *Nemzetközi turistaérkezések alakulása 2019-2022 időszakban, világszinten*
*Forrás: UNWTO, 2023*

Afrika és az amerikai térség 35% van elmaradva a 2019-es adatoktól a nemzetközi turistaérkezések tekintetében, míg az ázsiai és óceániai térség újraéledése tekinthető

6 https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2023-01/UNWTO_Barom23_01_January_EXCERPT.pdf?VersionId=_2bbK5GIwk5KrBGJZt5iNPAGnrWo-H8NB

a leglassabbnak, ahol 2019-hez képest a visszaesés még mindig 73%-ra tehető.[7] Ennek oka a térséggel szembeni bizalmatlanság, tekintettel arra, hogy a járvány egykori gócpontjáról van szó, emellett a biztonsági intézkedések egy jelentős részét ebben régióban fenntartották.[8]

Ha térségenként tovább elemezzük az adatokat, kiemelkedik Nyugat-Európa és a Karib-térség eredménye, melyek a 2019-es szintet a leginkább megközelítették. Néhány ország pedig a 2019-es számadatoknál magasabb turisztikai érkezésekről is beszámolt a 2022 első tíz-tizenkét havi időszakra vonatkozóan, így az amerikai Virgin-szigetek (+27%), Albánia (+17%), Honduras (+17%), Saint Martin (+15%), Andorra (+14%), a Dominikai Köztársaság (+10%), El Salvador (+7%), Caracas (+6%), Columbia (+5%), Etiópia (+3%) és Liechtenstein (+3%).[9]

Az turisztikai érkezések mögötti változásokat természetesen gazdasági okok is befolyásolják. Az erős USD, gyenge EUR árfolyam visszaveti az államokba utazni vágyókat, amíg kiutazásban jót tesz Európának az oda érkező és magas költésű amerikaiakkal.

A fentiek mellett fontos kiemelni, hogy az árfolyamok és a gazdasági stabilitás a turisztikai költésekre is jelentős hatást gyakorol. Számos térségben ennek köszönhető, hogy a turisztikai ágazat bevételei még az érkezések számához viszonyítva is erőteljesebb növekedést mutatnak. Ennek hátterében nem csak az utazók magasabb költési hajlandósága, hanem a magasabb utazási költségek, valamint a hosszabbá váló tartózkodási idő egyaránt állnak.

Az érkezések számát meghaladó bevételnövekményt jelentett a világszervezet felé Törökország (+40%), Románia (+25%), Mexikó (+13%), Portugália (+15%), Litvánia (+14%), Pakisztán és Marokkó (mindkettő +6%) és Franciaország (+1%).[10]

A fentiek azonban a világpolitikai és gazdasági helyzet átrendeződésével az utazók költési struktúrájának átgondolását is jelentik. Az UNWTO úgy véli, hogy a fenti gazdasági tények (árfolyam változások, magasabb utazási költségek és árak a turisztikai ágazatban) mind hozzájárulnak majd a turisták óvatosabb és megfontoltabb döntéshozatalához. A prognózisok szerint 2023-ban inkább a rövidebb, költségtakarékosabb és kevésbé távoli úti célok kerülnek ismét a központba.[11]

Az Európai Unió honlapján közzétett cikk rámutat, hogy a vártaknak megfelelően az utazási kedv nem lankadt, sőt 2022-ben az európai turisztikai ágazat eredményei igencsak megközelítették a járvány előtti számokat (europa.eu), olyannyira, hogy a szakértők a vártnál is gyorsabb (unwto.org) „újáéledésről" beszélnek.

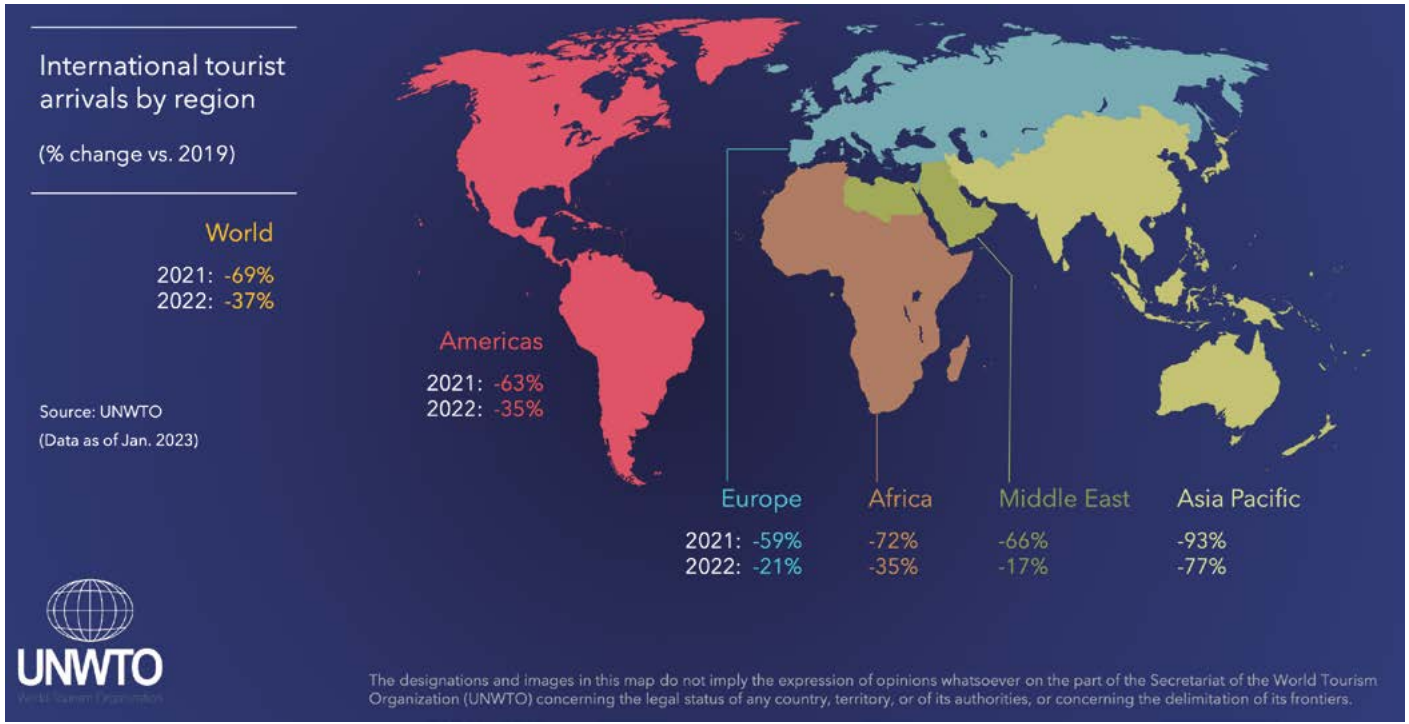
7 https://www.unwto.org/news/tourism-set-to-return-to-pre-pandemic-levels-in-some-regions-in-2023

8 https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2023-01/UNWTO_Barom23_01_January_EXCERPT.pdf?VersionId=_2bbK5GIwk5KrBGJZt5iNPAGnrWoH8NB

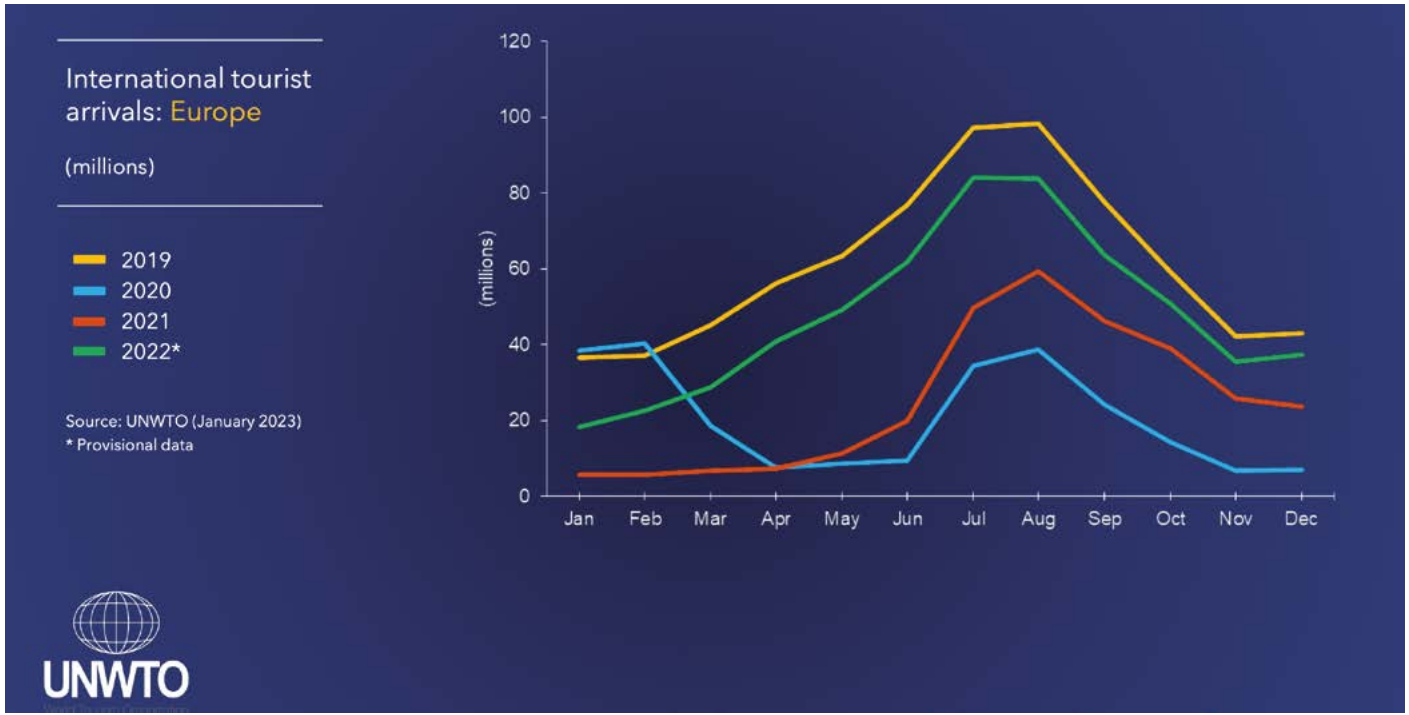
9 https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2023-01/UNWTO_Barom23_01_January_EXCERPT.pdf?VersionId=_2bbK5GIwk5KrBGJZt5iNPAGnrWoH8NB

10 https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2023-01/UNWTO_Barom23_01_January_EXCERPT.pdf?VersionId=_2bbK5GIwk5KrBGJZt5iNPAGnrWoH8NB

11 https://www.unwto.org/news/tourism-set-to-return-to-pre-pandemic-levels-in-some-regions-in-2023

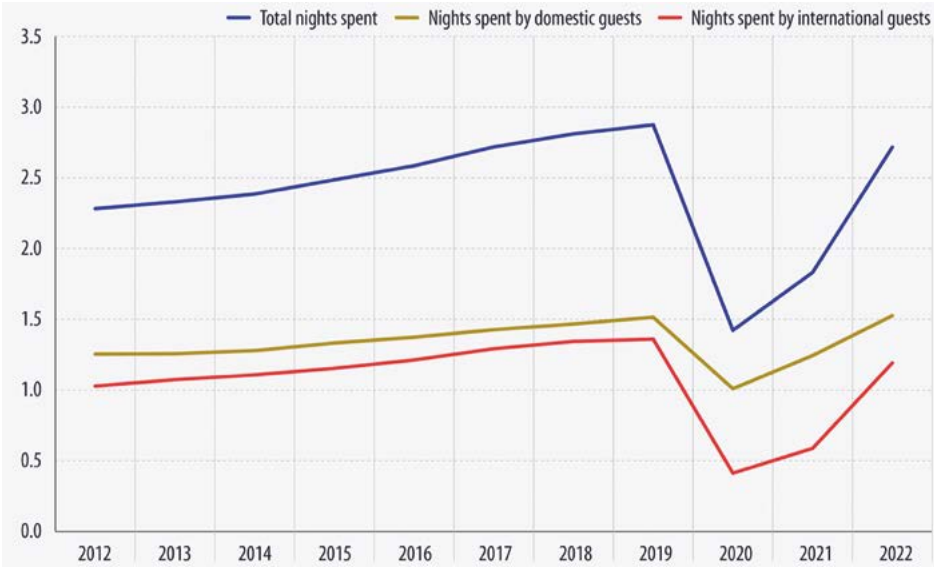



3. ábra: *Nemzetközi turistaérkezések 2019 viszonylatában, régiónként*
*Forrás: UNWTO, 2023*




4. ábra: *A turisztikai érkezések alakulása az Európai Unióban 2019-2022 időszakban*
*Forrás: UNWTO, 2023*

Az Eurostat által készített felmérés szerint a helyreállás Európában valóban erősnek és dinamikusnak mutatkozik. A turisztikai szálláshelyeken 2022-ben eltöltött éjszakák száma (2,72 milliárd éjszaka) alig maradt el a 2019-es csúcsév 2,88 milliárdos értékétől. Ha időszakokra bontjuk ezeket az adatokat, akkor a január-júniusi időszakokban (2019 és 2022-es éveket tekintve) csupán -11%-os eltérés mutatkozik, míg július-december vonatkozásában az elmaradás már kevesebb, mint 1,9%.




5. ábra: *A turisztikai szálláshelyeken eltöltött éjszakák száma 2012-2022 viszonylatában kék: minden eltöltött éjszaka, sárga: belföldi turisták által eltöltött éjszakák száma, piros: nemzetközi turizmusban részvevő turisták által eltöltött éjszakák száma*
*Forrás: Eurostat, 2023*[12]

Szintén az Eurostat adatai alapján a nemzetközi turizmusban részt vevők száma, nem sokkal, de elmarad a 2019 év adataitól (2019: 1,36 milliárd éjszaka, 2022: 1,19 milliárd éjszaka), ugyanakkor a belföldi turizmus minden korábbi csúcsot megdöntött, így 0,7%-os emelkedéssel a 2019-es adatokat meghaladta, elérve így 2022-ben a 1,53 milliárd vendégéjszakát. Az uniós országok közül a 2019-es évhez viszonyítva pozitív eredménnyel zárt Dánia (+12,3%), Hollandia (+3,9) és Belgium (+0,5%), míg a pandémia óta kűzdő és magukra egyelőre nem találó országok között a három sereghajtó Litvánia (-29,3%), Szlovákia (-28,3%) és Magyarország (-22,4%).[13]

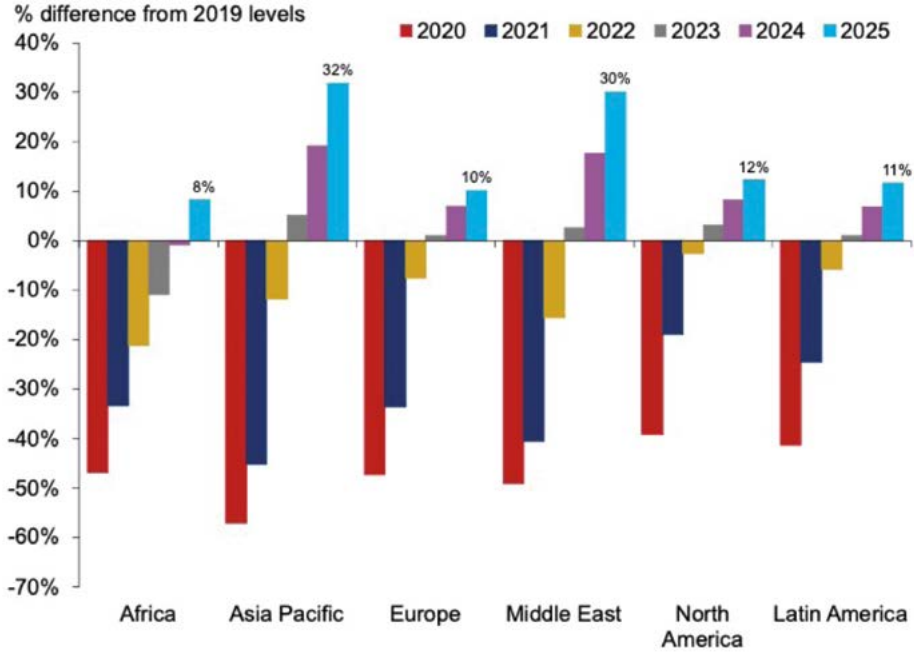
12 https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/w/DDN-20230118-1
13 https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/w/DDN-20230118-1

## 3. Előrejelzések: workation, wanderlust és fenntarthatóság

A WTTC 2022-ban publikálta azt a tanulmányát, melyben a 2019-2021-időszak gazdasági hatásait mutatja be. Ezekre az adatokra támaszkodva prognózist is felállított az utazási és turisztikai szektorra vonatkozólag a 2022-2032-es időszakra.

Számításaik szerint, figyelembe véve a korábbi évek adatait, úgy következtetnek, hogy 2032-ig a világgazdaságban a közlekedési és turisztikai területen 5,8%-os éves, átlagos növekedés várható, ami az átlagos gazdasági fejlődés kétszerese.

Ugyanerre az időszakra vonatkozóan a szakértők a foglalkoztatásban is óriási növekedést jósolnak. Főként az ázsiai-óceániai térségben (64,8%), mely ezen belül is Kínában (25,5%) és Indiában (20,4%) lesz igazán számot tevő.




6. ábra: *A közlekedési és turisztikai szektor hozzájárulása a GDP-hez 2020-2025 időszakban (bázisév: 2019) Forrás: WTTC, 2022*[14]

Amennyiben a szervezet prognózisát tovább elemezzük, jól látható, hogy a gazdasági hatások tekintetében egy hosszabb periódust vettek alapul. E szerint úgy kalkuláltak, hogy a 2022-2032 időszak éves, fent említett 5,8% átlagos, éves növekedését alapul véve 2032-re a turizmusban foglalkoztatottak száma megközelítheti a 425.000.000 főt. Prognózisuk szerint a legtöbb új munkahely a már fent említett ázsiai-óceániai térségben

14 https://wttc.org/Portals/0/Documents/Reports/2022/EIR2022-Global%20Trends.pdf

jön létre (64,8%), de erőteljes bővülés várható Afrikában (11,8%) és Észak-Amerikában (8%) is. Európa vezető helye sok szempontból megmarad, ugyanakkor a foglalkoztatás bővülése itt nem lesz annyira erőteljes (6,9%), mint a fent említett térségekben.

A tanulmány kitér arra, hogy ugyan látható a helyreállás, sőt több helyütt az erőteljes bővülés is, ugyanakkor vannak olyan intő jelek, amikre figyelemmel kell lenni. Az egyik ilyen az ukrán háború és annak negatív következményei, mely növekvő árakat, inflációs hatást generál több fontos küldő területen is. Másrészt, az egyre erősödő szakemberhiány nehezítheti a közlekedési és turisztikai szektor fejlődését, hiszen a pandémiát követően 2022. első félévének végéig a turisztikai és közlekedési szektorban 62 millió munkahely szűnt meg. A munkájukat elvesztők egy része pedig pályaelhagyó lett.

A tanulmány régiós elemzéséből az európai térségre vonatkozóan kiemelendő, hogy Európa 2022-2032 időszakra prognosztizált növekedési ütemét 3,2%-ra teszik az elemzők és számításaik szerint nagyjából 8 millió új munkahely fog létesülni 2032-ig.[15]

A fogyasztói trendeket tekintve a belföld újra felfedezése minden desztinációban megmutatkozott már 2021-ben. Az utazók egyre inkább összekapcsolják a munka miatti utazásokat a pihenéssel, melyre a szakértők találóan a 'workation' kifejezést használják, illetve látható, hogy az utazások időtartama is egyre hosszabbá válik, ahogy a 'wanderlus' továbbra is népszerű marad. Visszatér a növekedési dinamikája az üzleti utazásoknak (éves, átlagos 5,5%-os növekedés várható 2032-ig), ahogy a fenntarthatóság jelentősége is tovább nő.

## 4. Összegzés

A fenti tanulmányok összegzése után jól látható, hogy szinte minden területen megindult a turizmus fejlődése és a legtöbb helyen szinte el is éri a 2019-es szintet. Ami azonban megfigyelhető, hogy mind a fogyasztási szokások, mind pedig a régiók népszerűségében eltolódás látható. Ezek alapján, ha a turizmus el is éri a korábbi 2019-es szintet mindenhol, várhatóan más jellegű turisztikai jelenlét lesz megfigyelhető. Örömteli, hogy a természeti értékek, a hosszabb idejű tartózkodás és a fenntarthatóság továbbra is az utazók figyelmének középpontjában állnak.

A fő kérdést a továbbiakban tehát elsődlegesen az jelenti, hogy a dinamikus fejlődésnek induló térségek az egyre erősödő munkaerőhiánnyal és a fogyasztói költések átstrukturálódásával mihez tudnak kezdeni és ezek szabályozására a jogalkotónak milyen kihívásokkal kell szembenéznie.

## Források


- UNWTO (2021): The economic contribution of tourism and the impact of Covid-19, letöltve: https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284423200


15 https://wttc.org/Portals/0/Documents/Reports/2022/EIR2022-Global%20Trends.pdf

- UNWTO (2022): International tourism back to 60% of pre-pandemic levels in Januar-July 2022, letöltve: https://www.unwto.org/news/international-tourism-back-to-60-of-pre-pandemic-levels-in-january-july-2022
- UNWTO(2023): Tourism set to return top re-pendemic levels in some regions in 2023, letöltve: https://www.unwto.org/news/tourism-set-to-return-to-pre-pandemic-levels-in-some-regions-in-2023
- UNWTO (2023): World Tourism Barometer, Vol. 21, Issue 1, letöltve: https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2023-01/UNWTO_Barom23_01_January_EXCERPT.pdf?VersionId=_2bbK5GIwk5KrBGJZt5iNPAGnrWoH8NB
- EUROSTAT (2023): Tourism in 2022 approaches pre-pandemic levels, letöltve: https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/w/DDN-20230118-1
- WTTC (2023): Travel and Tourism Economic Impact 2022, Global Trends August 2022, letöltve: https://wttc.org/Portals/0/Documents/Reports/2022/EIR2022-Global%20Trends.pdf
- Kundi, V. (2023): Világturisztikai helyzetkép (megjelenés alatt, Vállalkozói értesítő – Vendéglátás és turizmus)


## Ellenőrző kérdések

- Milyen turisztikai tendenciák határozzák meg az európai turizmust az elkövetkező években?
- Milyen hatása van az euró – dollár árfolyam alakulásának az európai beutazó turizmusra?
- Miért van egyre jelentősebb szerepe a digitális technológiák alkalmazásának?
- Milyen problémát okozhat az üzleti turizmusban a személyes jelenlét hátránya?
- A pandémia előtti szintet ismét elérő desztinációk esetében mi lehet a siker titka?
- Milyen változások várhatók az utazásokban, melyre a jogalkotóknak fel kell készülni?
- Mennyire tart hosszú ideig az utazók jelenleg fokozott tudatossága?
- Milyen szálláshelyeket fognak preferálni véleménye szerint az utazók a jövőben?
- Mennyire kell lemondani az utazásokról a világgazdasági helyzet ismeretében?
- Az online térben elérhető szolgáltatások bővülésével milyen kockázatokkal kell számolnia az utazóknak, mire kell felkészülnie a jogalkotóknak?

# II. Turizmus Globális Etikai Kódex

A turizmusban az írott szabályrendszer mellett az íratlan, vagy iránymutatásként megfogalmazott elvek és javaslatok az ágazat célszerű és hatékony működését igyekeznek elősegíteni. Talán a legfontosabb ilyen dokumentum a **„Global Code of Ethics for Tourism", vagyis a Turizmus Globális Etikai Kódexe.**

A Turizmus Globális Etikai Kódexet a Világturisztikai Szervezet (továbbiakban WTO) közgyűlése fogadta el 1999. október 27-én Santiagoban, Chileben.

A turizmus működése – az ágazat multiplikatív jellegéből adódóan – számos más ágazat működését is meghatározza. Ha mikroszinten igyekszünk a turizmus értékét és jellemzőit megragadni, talán annak céljánál fogva lehet azt leginkább megtenni. Az élmény, élményszerzés, a fenntarthatóság, a kultúra gazdagítása szintén mind alapvetően fontos érdeknek és értéknek tekinthetők.

## 1. A kódex létrejöttének alapjai

A dokumentum aláírásának **fő célja volt, hogy előmozdítsa a felelős és fenntartható, mindenki számára elérhető turizmust** úgy, hogy közben a szabadidőhöz és utazáshoz való jog keretein belül tiszteletben tartja a népek jogát a saját maguk által választott társadalomra vetítve.

Az aláírók annak tudatában írták alá az egyezményt, hogy a szervezet (UNWTO) döntő és központi szerepet játszik a turizmus előmozdításában, a népek közötti kapcsolat, a nemzetközi megértés, a béke és a gazdasági virágzás előmozdítója, fajra, nemre, nyelvre és vallásra tekintet nélkül. A preambulum hivatkozza az 1985-ben aláírt, Szófiában elfogadott turisztikai alaptörvényt és turisztikai kódexet, valamint az 1980-ban a világturizmusról, majd 1997-ben a turizmus társadalmi hatásairól szóló Manilai Nyilatkozatokat, mint a turizmus rendszer működésének alapdokumentumait. Az aláíró felek vélekedése szerint ezek kiegészítésre szorulnak olyan, kölcsönösen összefüggő elvekkel, melyeket a 21. század jellemzői és környezeti tényezői alapoznak meg. A kódexben alkalmazott szakkifejezéseken, mint „látogató", „turista", „turizmus" az 1991. június 24–28. között Ottawában megrendezett konferencián elfogadott fogalmakat értenek, melyek aztán 1993-ban az ENSZ Statisztikai Bizottságának 27. ülésén továbbfejlesztésre, bővítésre kerültek.

> *Jó, ha tudod: a turizmust sokan, sokféleképpen definiálták. Tekintettel arra, hogy mind a fogyasztói igények, mind a szolgáltatói lehetőségek egy rendkívül dinami-*

*kus környezetben állandó változásban vannak, a fogalom fejlődése egyáltalán nem tekinthető meglepőnek. Korábban a turizmust a tartózkodás hosszához (24 órát meghaladó) és szolgáltatások igénybevételéhez kötött definíciókkal írták le, ma azonban már sokkal több szerepet kap meghatározásában az élményközpontúság, ami az utazások fő mozgatórugójává vált. A világ változásával elképzelhető, hogy a következő turizmus definíciók fókuszában már a rekreáció, a fenntarthatóság is nagyobb hangsúlyt kapnak.*

A preambulum a kódex jelentőségét egyrészt abban summázza, hogy *a turizmus a különböző kultúrájú és életstílusú emberek közötti közvetlen és spontán kapcsolatként a világ népei közötti barátság és megértés előmozdítója*, másrészt, hogy a turizmus *fenntartható fejlődése nem összeegyeztethetetlen a szolgáltatások kereskedelmi liberalizációjával* a tekintetben, hogy a gazdasági, ökológiai, környezetvédelmi szempontokat a fejlődési célokkal, a nemzetközi kereskedelem irányában történő nyitottsággal és a kulturális, társadalmi identitásokkal szükséges megvalósítani.

A dokumentum gyakorlatilag a turizmushoz és a turisztikai szabadsághoz való jog megerősítése úgy, hogy a méltányos, felelősségteljes és fenntartató turisztikai fejlődés előmozdításra kerüljön, melynek pozitív hatásai a társadalom valamennyi szektorában érvényesüljenek.

## 2. Elvek

A kódex összesen 10 cikkelyben foglalja össze azokat a főbb alapelveket, melynek mentén a fenti célok elérhetővé válnak. Az egyes cikkelyek visszautalnak számos, az utazás, utaztatás, turizmus, fenntartható fejlődés, kulturális értékek és örökségvédelem, személyiségi jogok, vagyonbiztonság, diszkriminációmentesség, egyenlő elbánás, gyermekek jogai területén született okmányra, amelyek jelen részfejezet végén kerültek rendszerezésre.

*Jó hat tudod: az elvek iránymutatások, melyeknek ugyan nincs kötőereje, de orientálják a turizmusban résztvevőket, legyenek azok szakmai szervezetek, turizmuspolitikai irányítók, turisztikai vállalkozások, utazók vagy épp a helyi lakosság. Az elvek szerepe, hogy kijelölje azokat a súlyponti irányokat, melyek mentén a turizmus mindenki számára elfogadható módon fejleszthető, ugyanakkor szerepe van a fejlesztések megvalósítására vonatkozó lehetőségek kijelölésében is.*

Az elvek tehát a legfontosabb tématerületek köré csoportosulnak, úgymint:

1. Cikkely: A turizmus szerepe a népek és társadalmak közötti kölcsönös megértésben és tiszteletben.
2. Cikkely: A turizmus, mint az egyéni és kollektív kiteljesedés eszköze.
3. Cikkely: Turizmus: a fenntartható fejlődés tényezője.
4. Cikkely: Turizmus: az emberiség kulturális örökségének felhasználója és megőrzője.
5. Cikkely: Turizmus: a fogadóország és a helyi közösség számára kedvező tevékenység.

6. Cikkely: A turizmus fejlődésében érintettek kötelezettségei.
7. Cikkely: A turizmushoz való jog.
8. Cikkely: A turisták áramlásának szabadsága.
9. Cikkely: A turisztikai iparágban dolgozók és az ott működő vállalkozások jogai.
10. Cikkely: A Turizmus Globális Etikai Kódexében megfogalmazott elvek megvalósítása.

## 1. CIKKELY: A TURIZMUS SZEREPE A NÉPEK ÉS TÁRSADALMAK KÖZÖTTI KÖLCSÖNÖS MEGÉRTÉSBEN ÉS TISZTELETBEN

A cikkely számos fontos tényre rávilágít. Megfogalmazza, hogy a felelősségteljes turizmus alapvető feltétele egymás közös erkölcsi értékeinek megértése és annak előmozdítása. Nem csupán a turizmus szereplői, de a turisták maguk is kötelesek tiszteletben tartani a népek társadalmi-kulturális hagyományai mellett azok gyakorlatát, elismerve egyben a nemzeti kisebbségeket, őslakosokat és értékeiket is. Ez csak úgy valósulhat meg, ha a turisztikai tevékenységet folytató területek közötti együttműködés alapoz ezen résztvevő országok hagyományaira és törvényeire, szokásaira. A fentiek tekintetében felelősség terheli a helyi közösséget és a turisztikai szakembereket egyaránt, mivel nekik feladatuk, hogy tájékozódnak az oda látogató turisták elvárásairól is. Ebben a folyamatban kiemelt szerep jut a szakemberek oktatására, képzésére.

A helyi hatóságok szerepe sem elhanyagolható, hiszen a külföldi turisták személy- és vagyonbiztonságára figyelmet kell fordítaniuk, mivel ők különösen kitettek esetleges bűncselekményeknek. Az információátadás, megelőzés, biztonság, biztosítás és segítségadás a turisták részére elengedhetetlen. A védelem azonban nem csak rájuk, mint személyekre, hanem a szektorban dolgozó munkavállalók ellen irányuló tettlegességre, emberrablásra, fenyegetésre, illetve a turisztikai felszerelések, építmények vagy akár kulturális és természeti örökségek ellen irányuló szándékos rongálásra is kiterjednek, szigorúan szankcionálva azokat.

A cikkely azonban nem csupán jogokat, de kötelezettségeket is megfogalmaz az utazók részére is. A turistáknak ugyanis alkalmazkodniuk kell a fogadóország előírásaihoz, hagyományaihoz, és be kell tartaniuk azok törvényi előírásait. Tartózkodniuk kell többek között minden olyan magatartástól, mely a helyi lakosságot „sokkolhatja" vagy sérti, illetve ami károsítja a környezetet, úgy továbbá ahogyan a tiltott kábítószerek fogyasztásától, valamint tiltott fajok és termékek, veszélyes, illetve a nemzeti szabályok által tiltott anyagok kereskedelmétől egyaránt. Annak érdekében, hogy ezeknek a kötelezettségeknek maradéktalanul eleget tehessenek, már utazás előtt meg kell ismerniük a felkeresni szándékozott országok jellemzőit, és tisztában kell lenniük az esetleges egészségügyi és biztonsági kockázatokkal.

## 2. CIKKELY: A TURIZMUS, MINT AZ EGYÉNI ÉS KOLLEKTÍV KITELJESEDÉS ESZKÖZE

A turizmus, mint a pihenés, kikapcsolódás, sportolás, vagy épp a kultúra és természet megismerésének egyik alapvető módja, egyéni és kollektív szinten egyaránt kiteljesedhet. A tevékenységek gyakorlása során azonban elengedhetetlen a nemek közötti egyenlőség tiszteletben tartása, valamint a gyermekek, idősek, hátrányos helyzetűek, nemzeti

kisebbségek és őslakosok egyéni jogainak előmozdítása a kódex alapján. Amennyiben a turisztikai tevékenység az emberek bármely csoportjának kizsákmányolására irányul, az ellentétes a turizmus céljaival, így az ezekkel szembeni fellépés egyetemes kötelezettség a nemzetközi és nemzeti törvények mentén és azokkal összhangban. A kódex a büntetések enyhítés nélküli kiszabása mellett foglal állást, függetlenül a cselekmény elkövetési helyétől, az elkövetők hazájának nemzeti törvénykezése és a fogadóország törvényei alapján is.

A vallás, tanulás, nyelvtanulás, kulturális motiváció szintén egyéni és kollektív szinten is értelmet nyer. Mivel ezek a turizmus különösen jótékony formáinak számítanak, ezeket az utazásokat ösztönözni kell, ahogy az oktatásban a turizmus értékeiről, pozitív gazdasági, társadalmi és kulturális hatásairól és kockázatairól szóló tárgyak oktatását is.

### 3. CIKKELY: TURIZMUS: A FENNTARTHATÓ FEJLŐDÉS TÉNYEZŐJE

Mivel a kódex egyik fő célja a fenntartható turizmus elősegítése, így e cikkelyben kerül megfogalmazásra, hogy **a turizmusban érdekelt valamennyi szereplő köteles a természeti környezetet megóvni úgy, hogy a jelen szükségletek kielégítése mellett lehetőség legyen a jövő generációk igényeinek kielégítésére is.** Ennek egyik sarokponti kérdése az erőforrások megőrzését célzó turisztikai fejlesztések véghezvitele és a hulladéktermelés minimalizálása.

> *Jó, ha tudod: a fenntarthatóság alatt nem kizárólag a természeti értékek jövőbeli megőrzését értjük, hanem a turisztikai fejlesztések gazdasági és társadalmi fenntarthatóságát, hosszú távú kiszámíthatóságát is. A fogalmat az ENSZ 1987-es Bruntland jelentésében lehet olvasni, ahol a következőképpen határozták meg: fenntartható fejlődés olyan folyamat, tervezés, fejlődés, mely „kielégíti a jelen szükségleteit anélkül, hogy csökkentené a jövendő generációk képességét, hogy kielégítsék a saját szükségleteiket".*

A **turisztikai koncentráció oldása térben és időben** is szükséges, hogy a káros környezeti hatásokat minimalizálni lehessen úgy, hogy közben a turisztikai iparágra és a helyi gazdaságra kifejtett pozitív hatást maximalizálni igyekszünk.

Fő cél az ökoszisztéma és biodiverzitás fenntartása, az élővilág veszélyeztetett fajainak védelme, mely a turisztikai infrastruktúra megtervezésére is sajátos hatással van. *„A turisztikai szakembereknek egyetértésre kell jutniuk tevékenységük bizonyos korlátozásait illetően, amikor kifejezetten érzékeny területeken működnek: sivatagokban, sarkvidéken, magashegységekben, tenger- vagy óceánpartokon, trópusi erdőkben vagy mocsarakban, amelyek kedveznek a természeti erőforrások létrejöttének vagy védett területeken."*

A fentiek alapján tehát a fejlesztésekben való önkorlátozás ezen formában elősegíti a turizmus hosszú távú és kiszámítható fejlődését, a fenntarthatóság megőrzését.

### 4. CIKKELY: TURIZMUS: AZ EMBERISÉG KULTURÁLIS ÖRÖKSÉGÉNEK FELHASZNÁLÓJA ÉS MEGŐRZŐJE

Az emberiség minden közös öröksége a turizmus alapjának tekinthető. Ezek az erőforrások különös jogokat és kötelezettségeket keletkeztetnek azon közösségek és országok

részére, ahol elhelyezkednek. Védelmüket, fejlesztésüket, szervezésüket, bemutatásukat úgy kell véghezvinni, hogy az ne csak a helyi turizmuspolitikai érdekeket szolgálja, hanem ezen művészeti, régészeti, kulturális értékeket hosszú távon védje és megőrizze a jövő generációi számára. Fontos cél és feladat, hogy a turistákat vonzó intézményi és magán üzemeltetésű múzeumokat, régészeti, történelmi helyszíneket a helyi érdekek sérelme nélkül (pl. templom esetében hívők érdekeinek sérelme nélkül) fejlesszék és megnyissák az oda érkezők előtt. A hosszú távon fenntartható működéshez elengedhetetlen a látogatói bevételek egy részének visszaforgatása az örökségek karbantartására, fejlesztésére és gondozására.

Szintén kiemelt cél, hogy lehetővé váljon a kézműves iparágak és népművészet továbbélése oly módon, hogy az se kommerszé ne váljon, se el ne sorvadjon.

## 5. CIKKELY: TURIZMUS: A FOGADÓORSZÁG ÉS A HELYI KÖZÖSSÉG SZÁMÁRA KEDVEZŐ TEVÉKENYSÉG

A turizmus akkor lehet igazán sikeres, ha a helyi lakosság részesedik az abból származó előnyökből. E megállapítás mentén került a kódexbe, hogy elengedhetetlen a helyi lakosság bevonása a turisztikai tevékenységekbe. Meg kell osztani velük az iparág pozitív gazdasági és társadalmi-kulturális előnyeit, felhívva a figyelmet a szektor által teremtett foglalkoztatási és munkavállalási lehetőségekre egyaránt. Ennek megfelelően a turizmuspolitikát úgy kell kidolgozni, hogy hozzájárulhasson a helyi lakosság életminőségének az emeléséhez úgy, hogy a létrehozott vagy létrehozni kívánt turisztikai épületeket, szolgáltatásokat mindinkább integrálják a helyi gazdasági és társadalmi életbe. A kódex állást foglal amellett is, hogy azonos képzettségű, rendelkezésre álló munkaerő esetén, a helyi munkaerő alkalmazásának kell elsőbbséget adni. Különös jelentőséggel bír ez azokon a területeken (óceánpartok, tengerpartok, szigetek, vagy az érzékeny falusi és hegyvidéki régiók), ahol a turizmus ritka, ezáltal komoly lehetőséget jelent a hagyományos gazdasági tevékenységek hanyatlásának időszakában. A fentiek alapján elvárt, hogy a fejlesztések, beruházások előkövetelménye legyen a környezeti hatástanulmány, a helyi szabályozások szerint, kellően átlátható és tárgyilagos információkkal, fókuszálva az esetleges előre látható hatásokra. A vizsgálatokba a helyi lakosság bevonása elengedhetetlen.

## 6. CIKKELY: A TURIZMUS FEJLŐDÉSÉBEN ÉRINTETTEK KÖTELEZETTSÉGEI

A turizmus zökkenőmentes működéséhez elengedhetetlen, hogy a turisztikai szakemberek az utazásban résztvevőket ellássák azokkal az információkkal, melyek az utazáshoz, tartózkodáshoz elengedhetetlenek. Az információknak pontosnak és őszintének kell lenniük, ahogy arra is ügyelni kell, hogy a szolgáltatói szerződések jól érthetők, átláthatók legyenek a vállalt szolgáltatás tartalmára, árára, minőségre és az esetleges kártérítés tekintetében egyaránt.

A turisztikai szakemberek kötelessége, hogy legjobb tudásuk szerint együttműködjenek a hatóságokkal annak érdekében, hogy a biztonság, baleset-megelőzés, egészségvédelem és élelmiszer-biztonság előírásai a leginkább betarthatók legyenek, melyek

elsődlegesen a szolgáltatásokat igénybe vevők érdekeit szolgálják. Az etikai kódex kiemeli a nemzeti szabályok által előírt kötelező jelentési kötelezettségeknek való szolgáltatói elégtételt, valamint a szerződéses kötelezettségek megszegése esetére követelhető kártérítés fizetését is.

A szakemberek szerepe abban is áll, hogy hozzájáruljanak a turisták kulturális és szellemi feltöltődéséhez, valamint biztosítsák, hogy utazásaik során is gyakorolni tudják vallásukat.

Szintén ebben a cikkelyben utalnak a küldő és fogadó desztinációk közötti kötelező együttműködésre, mely akkor lehet komoly segítség, ha az utazásszervező vállalat csődbe jut, így például a fogadóországban rekedt turisták hazaszállítását miként is kell megoldani.

E fejezet felhívja a figyelmet az egyes országok kormányainak jogaira és kötelezettségeire is, melyhez a tisztességes és valós tájékoztatás – az esetleges nehézségekről vagy veszélyekről, melyek a turistákat utazásaik során érheti – is hozzátartozik. Fontos, hogy az információk ne legyenek megkülönböztetők, ne tartalmazzanak eltúlzott előítéleteket, így az országok kötelezettsége, hogy a fenti kérdések tekintetében egyrészt utazási tanácsadókkal, másrészt egymással egyeztessenek. A megfogalmazott információknak, ajánlásoknak minden esetben az esetleges bizonytalansággal összefüggésben álló területre kell szorítkozniuk, és arányban kell állniuk a helyzet súlyosságával. A helyzetben bekövetkező változás esetén az ajánlást szükséges módosítani vagy visszavonni.

Felelősség terheli a sajtót, különösen a szaksajtót a hiteles tájékoztatásért, hiszen az általuk közölt információk alkalmasak a turistaforgalom befolyásolására, így minden esetben kiegyensúlyozott és valós, pontos tájékoztatást kell, hogy nyújtsanak.

## 7. CIKKELY: A TURIZMUSHOZ VALÓ JOG

A Cikkely deklarálja*: „A Föld kincseinek felfedezéséhez és élvezetéhez való közvetlen és személyes hozzáférés lehetősége a világ valamennyi lakójának egyformán joga."* Ez alapján nem más, mint *„a szabadidő fenntartható fejlődésének egyik legjobb kifejeződése"*, mely elé nem szabad semmilyen akadályt gördíteni.

A turizmushoz való jog egyetemes. Megtestesíti a jogot a pihenéshez és szabadidőhöz egyaránt. Ezt szolgálják a munkaidő-korlátozás és a rendszeres fizetett szabadság intézményei is. Annak érdekében, hogy a társadalom legszélesebb körben férhessen hozzá az utazáshoz, mint lehetőséghez, a kódex szorgalmazza a szociális turizmus lehetőségeinek bővítését, ahogy a családi, ifjúsági és diákturizmust, valamint az idősek és a fogyatékosok turizmusát.

## 8. CIKKELY: A TURISTÁK ÁRAMLÁSÁNAK SZABADSÁGA

A kódexben deklarálják, hogy a nemzetközi és nemzeti szabályokkal összhangban biztosítani kell az országok és államok közötti szabad mozgás lehetőségét a turisták és látogatók számára (átutazás, tartózkodás, turisztikai/kulturális helyszínek látogatása). A kötelező előírásoknak való megfelelés mellett ezt úgy kell megvalósítani, hogy az utazók ne érezzék úgy, hogy túlzott formalitásoknak vagy megkülönböztetésnek lennének kitéve.

A kommunikáció valamennyi meglévő formájához való hozzáférés biztosítása is elvárt annak érdekében, hogy a helyi közigazgatási, jogi és egészségügyi szolgáltatásokhoz való hozzájutás, valamint a diplomáciai kapcsolatfelvétel gyors és egyszerű legyen.

Alapvető feladat, hogy az utazók és látogatók adatainak kezelése hasonlóan bizalmasan történjen, mint a helyi lakosság adatkezelése, különös tekintettel az elektronikus adattárolás minőségére és tartmára.

Vízum, vagy egyéb, a határátlépéssel kapcsolatos adminisztratív eljárás kialakításának támogatnia kell az utazás legmagasabb szintű szabadságát és a nemzetközi turizmushoz való legszélesebb körű hozzáférést. Az országok, nemzetek kiemelt feladata, hogy eljárásaikat harmonizálják, egyszerűsítsék, egymással együttműködjenek és egyezményeket kössenek a fentiek elősegítése érdekében, segítsék az utazásokhoz szükséges konvertibilis valutákhoz való hozzájutást, továbbá csökkentsék a turisztikai iparágra nehezedő sajátos adó- és illetékfizetési kötelezettségeket.

## 9. CIKKELY: A TURISZTIKAI IPARÁGBAN DOLGOZÓK ÉS AZ OTT MŰKÖDŐ VÁLLALKOZÁSOK JOGAI

A szektor munkavállalói és vállalkozói jogainak garantálása a küldő és fogadó országok közös kötelezettsége, melyet a helyi adminisztráció felügyelete alatt szükséges kialakítani. Tekintettel kell lenni azokra a sajátos megszorításokra is, melyek a munka szezonalitásából, valamint a tevékenység globalizálódásával, valamint a turisztikai munkák természetéből adódóan azok rugalmasságából adódik.

A szakmában dolgozóknak nem csak érdeke, de egyben fontos kötelezettsége is a folyamatos önképzés, továbbképzéseken való részvétel. Jelentős feladat, hogy megfelelő szociális védelemben részesüljenek, valamint a munkahelyek bizonytalanságát a lehetőségekhez képest korlátozni kell. Idénymunkások részére alternatív státuszt kell felajánlani a holt szezon időszakára, illetve szociális juttatásokkal kell támogatni őket.

Turisztikai tevékenység végzésére, az adott nemzeti szakképesítési elvárások alapján és birtokában, bárki jogosult. Cél, hogy a szektorban való működést az államok azzal is elősegítsék, hogy a jogosultak piacra lépését a legkevesebb törvényi vagy adminisztratív korlátozással biztosítsák.

Kiemelt szerep jut a szakmai és politikai vezetők közötti tapasztalatátadásnak és eszmecserének is, mely hozzájárul a világ turisztikai iparágának fejlődéséhez, ahogy a szolidaritás a kereskedelem, befektetések területén, valamint a partnerség és kapcsolatépítés is a turizmus fenntartható fejlődéséhez, a növekedésből realizált előnyök egyenlő elosztásához.

## 10. CIKKELY: A TURIZMUS GLOBÁLIS ETIKAI KÓDEXBEN MEGFOGALMAZOTT ELVEK MEGVALÓSÍTÁSA

A fentiek nem valósulhatnának meg az állami és magán szereplők hathatós együttműködése nélkül. Fontos, hogy a résztvevők elismerjék a turisztikai promóció, fejlesztések, az emberi jogok védelmének, a környezet- és egészségvédelemnek a fontosságát, melyek tekintetében nem a nemzeti, hanem a nemzetközi intézmények és a nemzetközi jog irányadása elfogadott kell legyen.

A Turizmus Globális Etikai Kódex alkalmazásával vagy értelmezésével kapcsolatos bármely vita esetén a felek egyeztetés céljából a Turisztikai Etikai Világbizottságot mint harmadik, pártatlan félként elismerik, és az adott ügyet eléterjesztik.

## 3. Összefoglalás

A kódex átfogó iránymutatásokat nyújt a turizmus tervezésével, szervezésével, működésével kapcsolatosan, jogokat és kötelezettségeket megfogalmazva nem csak a politikai és szakmai szereplők, de az utazók és a helyi lakosság részére is. A dokumentum teljes terjedelmében támaszkodik a mellékletben felsorolt korábbi egyezményekre, jogszabályokra.

## Források


- Kundi, V. (2022): Turizmus Globális Etikai Kódex, In: Vállalkozói értesítő – Vendéglátás és turizmus 4. szám, pp. 7–11.
- UNWTO (1999): A Turizmus Globális Etikai Kódexe, letöltve: Microsoft Word – Hungary.doc (amazonaws.com)
- UNWTO (1999): Global Code of Ethics – for responsible tourism, letöltve: Código Ético Ingles 6 Tr (amazonaws.com)


## Ellenőrző kérdések

- Mi a Turizmus Globális Etikai Kódex fő célja?
- Miért kiemelten fontos környezeti hatástanulmány készítése a beruházással érintett területeken?
- Milyen elveket fogalmaz meg a Kódex az adminisztrációs terhek vonatkozásában?
- Fejtse ki, hogyan értelmezhető a turizmushoz való jog!
- Ön szerint alapjognak tekinthető a turizmushoz való jog?
- Milyen szerepe van a kommunikációnak az elvek megvalósításában? Hozzon példákat!
- Hozzon példát arra, hogy alakulhat ki népek, eltérő kultúrájú csoportok között a kölcsönös megértés a turizmusnak köszönhetően!
- Mi a jelentősége a turizmusban a koncentráció oldásának?
- Hogyan valósítható meg a jól működő együttműködés a hatóságok és a turisztikai szereplők között? Hozzon példákat!
- Értelmezze mit jelent, hogy a turizmus a kollektív kiteljesedéshez való jogként is értelmezhető!

# III. Az Európai Uniós turisztikai jogalkotás és jelentősége

## 1. Bevezetés

A turizmus egy rendkívül szertáágazó ágazat, melynek szabályozása sok összetett és bonyolult kérdést vet fel. Az **Uniós és nemzeti szintű jogszabályok** összessége nem csupán a nyújtható szolgáltatások körét, azok kínálásának feltételrendszerét, a fogyasztói jogokat határozzák meg és védik, de keretbe foglalják a teljes ágazat működését.

Mint minden szabályozásnak így a turizmus jogrendszerének is az Uniós jogszabályok, valamint a nemzetközi szerződések és globális irányelvek nyújtanak alapot, melyek aztán átültetésre kerülnek a hazai jogrendbe, mely nagyrészt ki is egészíti azokat, hiszen a turizmus szabályozása alapvetően nemzeti hatáskörbe tartozik.

Az **Európai Unió turisztikai szerepvállalását az Európai Unió működéséről szóló szerződés (EUMSZ) XXII. cím 195. cikkelye alapozza meg,** mely szerint:

1) Az Unió, különösen az idegenforgalmi ágazatban működő uniós vállalkozások versenyképességének elősegítése révén, kiegészíti a tagállamoknak az idegenforgalmi ágazat terén folytatott tevékenységét.
   Ennek elérése érdekében az Unió tevékenységének célja, hogy:
   a) ösztönözze az ebben az ágazatban működő vállalkozások fejlődéséhez szükséges kedvező környezet kialakítását,
   b) előmozdítsa a tagállamok együttműködését, különös tekintettel a bevált gyakorlatok cseréjére.
2) Az Európai Parlament és a Tanács rendes jogalkotási eljárás keretében egyedi intézkedéseket állapít meg a tagállamokban végrehajtott olyan intézkedések kiegészítésére, amelyek az e cikkelyben kitűzött célok megvalósítására irányulnak, kizárva azonban a tagállamok törvényi, rendeleti és közigazgatási rendelkezéseinek bármilyen harmonizációját.

A fentiek mellett azonban fontos megérteni, hogy a **turizmus szabályozása,** keretrendszerének kidolgozása és működtetése **alapvetően nemzetállami és nem uniós kompetencia.** A magasabb rendű, szupranacionális jogszabályok azonban irányt mutatnak és segítenek a jogszabályi rendszer megfelelő kialakításában. Ezen felül szintén Uniós szinten jelennek meg azok a támogatások, pénzügyi lehetőségek, melyek a turizmusfejlesztés számára pénzügyi alapot biztosíthatnak.

## 2. Az Unió szerepe a turisztikai jogalkotásban

Az Európai Unió a Római Szerződésre vezethető vissza, így lassan közel 66 éves múltra tekinthet vissza. Az Unió működése a **négy fő szabadságra alapoz,** melyek a szupranacionális szervezet legfontosabb alapelveiként is értelmezhetők. Beszélhetünk ez alapján a **tőke, áru, személyek és szolgáltatások** szabad áramlásáról. Ebből már jól látszik, hány ponton is kapcsolódik a rendszerbe a turizmus, és miért fontos Uniós szinten szabályozni ezt az ágazatot.

> *Jó, ha tudod: a turisztikai jogalkotási folyamat egy összetett és bonyolult szakmai tevékenység, melynek során az adott terület szereplőinek jogai és kötelezettségei mellett a további érintettekre vonatkozó elvárások és igények is megjelennek. Ebben a bonyolult és dinamikus térben kell a turisztikai ágazatra vonatkozó jogszabályokat úgy megalkotni, hogy figyelemmel legyenek a fentiek mellett azokra a prioritásokra, melyeket az Unió kiemeltként kezel, valamint a további vonatkozó, már érvényben és hatályban lévő szabályozásokat egyaránt. A munka nagy körültekintést, párbeszédet és kellő alaposságot követel meg.*

Mikor **turisztikai törvényhozásról** beszélünk, gyakorlatilag ezalatt **jogszabályok és jogi irányelvek kidolgozását értjük,** mely lehetővé teszi a szakmai szervezetek és intézmények működését és irányítását. Ezen belül a **közjog** területe foglalkozik az ágazat szabályozásával, mely meghatározza az állami turisztikai vállalkozások és turisztikai vállalatok működésének keretrendszerét, míg a **magánjog** a turisztikai szerződéseket és magánjogviszonyokat rendezi.

A turisztikai törvényalkotás során felmerül a kérdés, mely tényezőket kell minden szereplőre vonatkoztatva leginkább szem előtt tartani:

a) a vállalkozások létrehozásakor – vagyis milyen engedélyek, feltételek mellett kezdheti meg a vállalkozás a működését;
    a. helyszíni követelmények;
    b. működési engedély;
    c. infrastrukturális követelmények;
    d. biztosítás és felelősségi követelmények;
    e. környezetvédelmi előírások;
    f. élelmiszerbiztonsági előírások;
b) működés során – állandó ellenőrzés: minőségbiztosítás és külső ellenőrzés;
    a. ezek jellemzően állami szinten szabályozott kérdések, melyek a desztináció jellemzői szerint további speciális, esetenként regionális vagy helyi szabályozást igényelhetnek,
    b. fejlődés időszakában jogszabályok változásának megfelelő követelményekhez való alkalmazkodása,
    c. jogszabályi környezet változásának nyomon követése.

Ahogy látható **a szabályozások több, a vállalkozások működését eltérő időszakban meghatározó előírások lehetnek** (vállalkozásalapítás, működtetés, bizonyos volumen elérése a növekedésben, stb.), ugyanakkor nem csak **időben, de térben is egymásra épülnek.** Míg az átfogó szabályok magasabb szinten születnek, azok konkrét végrehajtására sok esetben kisebb területi egységben, alacsonyabb szintű, specifikus szabályok szolgálnak:

a) **helyi szint:** helyi közigazgatási, szakmai szabályok és döntések, melyek alapjául állami szabályozások szolgálnak, melyek végrehajtása azonban specifikus előírásokat igényel. Használatuk kifejezetten az adott szinten szolgálja az előírások alkalmazhatóságát;
b) **regionális szint:** a legtöbb uniós országban a helyi és a nemzeti szintű szabályozás között regionális szintről is beszélhetünk, melynek keretét – jogi és földrajzi értelemben is –az adott turisztikai desztináció határozza meg;
c) **nemzeti szint:** a nemzeti szintű szabályozás az adott ország területén mindenkire általánosan érvényes;
d) **Európai Unió szint:** ezek a szabályozások az uniós intézmények aktusaiból erednek. Tartalmukat tekintve **5 fajtát** különböztethetünk meg, melyek:
    a. **Előírások** (Regulations): jogi kötőerővel bírnak, mindenkire kötelező érvényűek, akikre az adott jogszabály kiterjed.
    b. **Direktívák** (Directives): olyan előírások, melyeket minden uniós országnak be kell tartania. Egy olyan közös célt szolgálnak, mely Uniós szinten kell, hogy megvalósuljon, ugyanakkor az előírás végrehajtásának módjáról minden esetben a tagállam dönt.
    c. **Döntések** (Decision): azok számára bír jogi kötőerővel, akikre vonatkozik és közvetlenül végrehajtandó.
    d. **Ajánlások** (Recommendation): nem bír jogi kötőerővel, javaslat valaminek a végrehajtására a tagállamok nincsenek kötelezve, de az adott működéshez kifejezetten javasolt figyelembe venni.
    e. **Vélemények** (Opinion): eseti kérdések megoldására fókuszál, nem bír jogi kötőerővel.

Az Uniós törvényalkotás, valamint annak nemzeti adaptációja a turizmushoz számos ponton kapcsolódik. Ennek alapja a fentebb már említett négy szabadságjog kiteljesedése mellett sokrétű lehet. Egyrészt a turizmusban fizikai termékek helyett döntően szolgáltatásokról beszélhetünk, melyek minőségének megítélése szubjektív. Ezekért a fogyasztók jellemzően előre fizetnek, így csak bízhatnak abban, hogy a szolgáltatás majd az elvárt minőségben teljesül. A **fogyasztók védelme** így a szabályozásokon keresztül fokozott szerepet kap. A turizmus továbbá számos más területtel, szakággal áll szoros kapcsolatban. Ezek közvetett vagy közvetlen szabályozása ezáltal a turizmus alakulására is jelentősen kihatnak. Ilyen a fenti fogyasztóvédelem mellett a **környezeti és kulturális értékek, örökségek védelme, megőrzése,** de akár a **városrendezés, földhasználat, munkaerőpiac, egészség és ételbiztonsági kérdések szabályozása** is.

Ez alapján egy induló vagy működő vállalkozásnak nem csupán a működéssel, de a jogaikat, kötelezettségeiket szabályozó, egyéb kapcsolódó előírásokkal, infrastrukturális és minősítő szabályozásokkal is tisztában kell lenniük.

A fentiek alapján a törvénykezés a turisztikai vállalkozások menedzsmentjének működésére meghatározó hatással van. A felelősségi kérdések mellett a turisztikai kínálat alakítását, turisztikai promóciót, felügyeletet, szankciókat egyaránt meghatározza.

## 3. Turisztikai törvényhozás lépései

Ha az **Uniós szintű turisztikai törvényhozást leegyszerűsítve** kellene bemutatni, akkor az alábbi ábrával lehetne szemléltetni:

7. ábra: *Az Európai Unió együttdöntési eljárása a törvényhozás során*
*Forrás: saját szerkesztés*

Fontos az előző ábra értelmezése és megértése során, hogy a tagállamok polgárai által közvetlenül választott **Európa Parlamentnek és az Európai Unió Bizottságnak a teljes folyamat során szoros együttműködési kötelezettsége van.** Mivel minden törvény a gazdasági, társadalmi és környezeti következményekkel bír, a folyamat megindítása előtt az **Unió hatásvizsgálatot végez** a tervezett törvény lehetséges következményeinek feltárására. Ennek a folyamatnak a során nem csupán a törvénnyel érintett **ágazati szakértők**et hallgatják meg, hanem **civil részvétel**re is lehetőséget biztosítanak az Unió közösségi konzultációs felületén keresztül.

A folyamat során, ha a törvénytervezet egyes részeivel akár a Parlament, akár a Bizottság nem ért egyet, a módosítási javaslatok kidolgozása után második olvasat következik, mely az első olvasathoz hasonlóan zárulhat újabb javaslatok felvetésével vagy akár elfogadással. Ha a második olvasatot követően sem tud dűlőre jutni a Bizottság, az egyezetető bizottságon a sor, hogy összehozza a felek álláspontját. Ha ez sikerült, a javaslatot elfogadják, ha nem, akkor a tervezet véglegesen elutasításra kerül.

A kidolgozott törvények elfogadása és nemzeti adaptálása után azonban fontos, hogy az érintettek naprakészek maradjanak. Ennek érdekében az Unió ügyel arra, hogy a jogszabályok a legutóbbi módosításokkal együtt, egy naprakész adatbázisból elérhetők legyenek mindenki számára (pl. LEXTOUR, https://eur-lex.europa.eu), valamint, hogy a legfontosabb jogi aktusokkal és elfogadott tervezetekkel kapcsolatos szakmai véleményeket és álláspontokat szakfolyóiratokban is közzé tegye (pl. Tourism Review – https://www.tourism-review.com). A vállalkozások működését segíti továbbá a szervezetek számára biztosított információs szolgáltatás (European Law Monitor – https://www.europeanlawmonitor.org).

## 4. Fontosabb turizmust érintő szabályozások

Az átfogó turisztikai szabályozások közül az alábbi, **közvetlen**ül a turisztikai szereplőket érintő szabályozások kiemelése célszerű:

- Az Európai Gazdasági Közösség 90/314 irányelve a szervezett utazási formákról (bár 2018-ig volt hatályban, az első jelentős szabályozás volt, így mindenképpen említésre méltó. Főként arra tekintettel, hogy a jelenleg hatályos szabályozások, szakmai anyagok is sokszor hivatkozzák. A magyar jogba a szabályozást első körben átültető kormányrendeletek már szintén hatálytalanok, így az utazási szerződésről szóló 281/2008. (XI. 28.) Korm. rendelet és az utazásszervező és -közvetítő tevékenységről szóló 213/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet.)
- Az Európa Parlament és Tanács 2015/2302 irányelve a szervezett utazási formákról és utazási szolgáltatásegyüttesekről (2018. július 01. óta hatályos, a fenti jogi szabályozás fogyasztóvédelmi szempontú átdolgozása)
- Az Európa Parlament és Tanács 2008/122 irányelve a szálláshelyek időben megosztott használati jogára, a hosszú távra szóló üdülési termékekre, ezek viszont értékesítésére és cseréjére vonatkozó szerződések egyes szempontjai tekintetében a fogyasztók védelméről
- Az Európai Parlament és Tanács 261/2004/EK rendelete a visszautasított beszállás és légijáratok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról (és a 295/91/EGK rendelet hatályon kívül helyezéséről)
- Az Európa Parlament és Tanács 1177/2010/EU rendelete a tengeri és belvízi közlekedést igénybe vevő utasok jogairól (valamint a 2006/2004/EK rendelet módosításáról)
- Az Európai Parlament és Tanács EU 2021/782 rendelete a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről
- Az Európai Parlament és Tanács 181/2011/EU rendelete az autóbusszal közlekedő utasok jogairól (és a 2006/2004/EK rendelet módosításáról)

A fenti, ágazatspecifikus jogszabályok mellett a turizmusban érintettekre **közvetett szabályozások** is vonatkoznak, alapvetően a fogyasztói érdekek védelme miatt:

- UNWTO Globális Etikai Kódex
- Az Európai Parlament és Tanács (EU) 2019/771 irányelve az áruk adásvételére irányuló szerződések egyes vonatkozásairól, az (EU) 2017/2394 rendelet és a 2009/44/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről,
- Az Európai Parlament és Tanács (EU) 2019/770 irányelve a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések egyes vonatkozásairól,
- A Tanács 93/13/EGK irányelve a fogyasztókkal kötött szerződésekben alkalmazott tisztességtelen feltételekről és az Európai Parlament és a Tanács 2019/2161 irányelve a 93/13/EGK tanácsi irányelvnek, valamint a 98/6/EK, a 2005/29/EK és a 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelvnek az uniós fogyasztóvédelmi szabályok hatékonyabb végrehajtása és korszerűsítése tekintetében történő módosításáról,
- Az Európai Parlament és Tanács (EU) 2011/83 irányelve a fogyasztók jogairól, a 93/13/EGK tanácsi irányelv és az 1999/44/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, valamint a 85/577/EGK tanácsi irányelv és a 97/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről.

Ahogy a bevezetőben említettem a turizmus szabályozása alapvetően nemzeti kompetencia, ezáltal az Unió mozgástere bizonyos szempontból behatárolt, azonban jól látható, hogy ennek ellenére a közvetett, a többi ágazatot, szerződési feltételeket, vagy akár a fogyasztók védelmét ellátó jogszabályok kidolgozása és adaptációjának megkövetelése révén mégis jelentős befolyással bír a turisztikai szektorra. Bármelyik fenti irányelv, direktíva tényleges tartalmát vizsgáljuk, mindegyik közvetett vagy közvetlen módon kapcsolódik a fogyasztói jogok széleskörű védelméhez. Habár az **Unió turisztikai politikája ugyan „soft law",** vagyis főként ajánlások, iránymutatások formájában ölt testet, a fogyasztók védelme már jogszabályok, direktívák formájában materializálódik, hivatkozási alapot képezve így a nemzeti bíróságok előtt. Erre utal az Unió működéséről szóló szerződés (EUMSZ) 26. és 114. cikkelye egyaránt.

Előbbi kimondja: *„(2) A belső piac egy olyan, belső határok nélküli térség, amelyben a Szerződések rendelkezéseivel összhangban biztosított az áruk, a személyek, a szolgáltatások és a tőke szabad mozgása."*

Míg a 114. cikkely a fenti cél(ok) megvalósításának jogszabályi keretfelételeit, azok kidolgozásának metodikáját taglalja, kiemelve – többek között – a belső piac megteremtését (pl. közlekedéspolitika 90. és 91. cikkelyek) és a fogyasztóvédelem magas szintjének biztosítását (169. cikkely).

## 5. Összefoglalás

Jelen részfejezet célja az volt, hogy bemutassa a turizmus Uniós szintű szabályozásának hátterét és sajátosságait. Megállapítható, hogy mivel a turizmus fejlesztése nemzetgazdasági érdek, így szabályozása is állami hatáskör és prioritás. Az Unió jogalkotási aktusai

azonban a 4 szabadságelvre és a fogyasztók magas szintű védelmére alapozva még úgy is erőteljes hatást gyakorolnak a turizmus jogszabályi környezetére, hogy azokat nagyrészt csak közvetetten szabályozhatja. Az iránymutatások, javaslatok nemzeti szintre történő átültetése és alkalmazása már speciális, közvetlen szabályozásnak tekinthető, mely a turisztikai szektor minden elemére, szereplőjére kihat.

## Források


- How EU decisions are made, letöltve: How EU decisions are made | European Union (europa.eu)
- Kundi, V. (2021): Az Európai Uniós turisztikai jogalkotás és jelentősége, In: Vállalkozói értesítő – Vendéglátás és turizmus 12. szám, pp. 14–17.
- Legislative powers, letöltve: Legislative powers (europa.eu)
- Ordinary legislative procedures, letöltve: Legislative powers (europa.eu)
- Review and adoptation, letöltve: How EU decisions are made | European Union (europa.eu)
- Simon Taylor: European Tourism Law, Guide for non-attanding students, letöltve: 78878-European Tourism Law guidance for non-attending students.pdf (unibg.it)
- What do I need to know in order to understand tourism legislation, YouTube videó, letöltve: What do I need to know in order to understand tourism legislation? – YouTube


## Ellenőrző kérdések

- Miért szükséges az Európa Parlament és az Európa Bizottság együttműködése a turizmus jogi szabályozása területén?
- Vezesse le a jogszabályalkotás főbb lépéseit!
- Milyen Uniós szabályozási típusokat ismer?
- Mi a különbség az előírás és a direktíva között?
- Hogyan vonhatók be a civilek a turisztikai jogalkotási folyamatba?
- Hogy tudok a véleményemnek hangot adni?
- Határozzon meg a legfontosabb, a törvényalkotásnál szem előtt tartandó tényezők közül 5-öt és fogalmazza meg, miért jelentősek!
- Milyen szempontokat állít a középpontba a turisztikai törvényalkotás?
- Mi a célja az uniós szervezetek jogalkotási eljárásainak?
- Mi az egyeztető bizottság és mi a feladata szerepe az eljárásban?

# IV. Az utazási szerződések jogi jellemzői

## 1. Bevezetés

Utazásaink során a fő szempont mindig az élmény keresése. A szép, elvárásainknak megfelelő desztináció kiválasztása, az utazás megtervezése és a készülődés már önmagában sok izgalmat okoz. Sokan irodával, egyre többen pedig egyénileg összeállítva a nyaralásukat, vágnak bele a kalandba minden évben, de vajon hányan vannak közülük, akik akár a szolgáltatók oldalán fent lévő általános szerződési feltételek, az utazási szerződés tartalmával tényszerűen tisztában lennének? Sokan csak bepipálják az online felületen, hogy elfogadják az Ászf-et, mások csak gyorsan aláírják az utazási szerződést, jobb esetben a gyors átfutást követően. Pedig probléma estén az ezekben foglalt rendelkezések alapvetően irányadók. E részfejezet a jogszabályi háttér legfontosabb vonatkozásaira hívja fel a figyelmet, kifejezetten az utasok és a turisztikai szolgáltató közötti kapcsolatra fókuszálva.

## 2. Utazási szerződés és általános szerződési feltételek

Mindkét fogalom alatt felek között kötött, szolgáltatás nyújtására és annak igénybevételére vonatkozó szerződést értünk és mindkettőt alapvetően a 2013. évi V. törvény, a Polgári Törvénykönyv (Ptk.) szabályozza. Az utaztatásban az általános szerződési feltételek (Ptk. XV. fejezet, 6:77 § – 6:81 §) alatt a szolgáltató/vállalkozó által kínált szolgáltatás, vagy szolgáltatáscsomag igénybevételére, vonatkozó alapvető rendelkezések olvashatók. Az Ászf. konkrét tartalmi elemeit a jogszabály nem, de a keretrendszerét igen szűken határozza meg, de mindenképpen szükségesek azok az adatok, melyek egy általános szerződés részét is képeznék, így a szolgáltató adatai (név, székhely, cégjegyzékszám, adószám), és azok a releváns adatok, melyek a szerződés tárgyára, a foglalás és fizetés menetére, fogalmak meghatározására, elállási jog gyakorlására, módosításra, szerződés felek általi felmondási jogának gyakorlására, egyes szolgáltatások nyújtásának speciális feltételeire, jogorvoslati és elévülési feltételekre vonatkoznak (a teljesség igénye nélkül).

> *Jó, ha tudod: amikor a felek szerződést kötnek, annak aláírásával mindkét félnek létrejönnek jogai és kötelezettségei, melyeket gyakorolhat, illetve melyeket teljesítenie kell. Olyan helyzetben, amikor egy egyén egy vállalattal köt szerződést jogos érdekeit sokszor a vállalat erőfölénye miatt nehezen tudja érvényesíteni. A jogalkotó feladata, hogy jogszabályokkal segítse ennek a helyzetnek az oldását és segítse a gyengébb fél jogainak érvényesítését.*

**Az általános szerződési feltételek** (Ászf.) fő jellemzője, hogy nem kell minden egyes megrendelőre, utasra külön elkészíteni, „rászabni". A jogszabályi meghatározás szerint tehát **olyan egyoldalúan összeállított, egyedileg meg nem tárgyalt szerződési feltétel(ek), melyet a Szolgáltató (a szerződés alkalmazója) több szerződés megkötése céljából alkalmaz.** Ennek a szerződéskötési módszernek a lényege, hogy az egyedi szerződéskötési alkut az egyik fél által a szerződéskötések tömegére előre elkészített és formalizált szerződési feltételek váltják fel, amelyekkel kapcsolatban a másik fél közreműködése rendszerint az elfogadás passzív szerepére korlátozódik. Általános szerződési feltételeket (szabványszerződéseket, blankettaszerződéseket, standardizált szerződési feltételeket stb.) alkalmaznak fogyasztók és vállalkozások szerződéseiben és vállalkozások egymás közötti tömeges méretű termékforgalmában egyaránt (Méhes, T. 2017). Ez azonban nem jelenti azt, hogy annak tartalmát a megrendelő, illetve utas irányába ne kellene ismertetni, sőt! Annak bizonyítása, hogy annak tartalmát a felek megtárgyalták, a szolgáltatót terheli. Ez a gyakorlatban azt jelenti, hogy az egyes, az Ászf-ben foglalt feltételek csak akkor válnak a szerződés részévé, ha annak alkalmazója a szerződési feltételekhez hozzáférést biztosít a megrendelő, utazó részére és ő ezeket a feltételeket el is fogadta (online esetben kipipálta a felületen az Ászf. elfogadását, személyes foglalás esetén azt aláírásával fogadta el).

Fontos azt is kiemelni, hogy amennyiben a szerződés tartalmaz olyan feltételt, kitételt, mely az általános jogszabályi rendelkezéstől, vagy a felek között korábban alkalmazott feltételtől, vagy a szokásos szerződési gyakorlattól, bármilyen okból jelentősen eltér, arról a felet külön tájékoztatni szükséges. Ezeket a részeket a megrendelőnek a külön tájékoztatást követően **kifejezetten** el kell fogadnia.

Vannak olyan kitételek is, melyek elfogadása szintén külön, kifejezett elfogadást igényel. Ilyen például, ha a szolgáltatót a szerződés, a szerződés szerinti főkötelezettsége teljesítéséért járó ellenszolgáltatáson felül további pénzbeli követelésre jogosítja fel.

## 3. Az utazási szerződés jellemzői

Az utazási szerződés a vállalkozási szerződések egyik formájaként, altípusaként kerül meghatározásra polgári törvénykönyvben (Ptk. 6:254 §). Az utazási szerződés értelmezhető Ászf-ként, azonban számos sajátossággal. Az Ászf. jellemzően az utazási szerződések elválaszthatatlan részét képezi. Meghatározása alapján nem más, mint **a vállalkozó és a megrendelő között létrejövő olyan szerződéses kapcsolat, mely alapján a vállalkozó az utazás és az út egyes állomásain való tartózkodás megszervezésére, illetve az ehhez kapcsolódó szolgáltatások nyújtására kötelezi magát, míg a megrendelő ezeknek a szolgáltatásoknak az átvételére (igénybevételére) és díj fizetésére köteles.**

Fontos kitétele a jogszabálynak, hogy a megrendelő, utazó még az utazás megkezdése előtt az utazási szerződésből fakadó jogait és kötelezettségeit harmadik személyre ruházhatja át. Ebben az esetben azonban e személynek az utazási szerződésben foglalt feltételeknek meg kell felelnie. Az átruházást megelőzően keletkezett kötelezettségek

és az átruházásból eredő többletköltségek megfizetéséért minden esetben a megrendelő és a harmadik személy egyetemlegesen köteles helytállni.

Ahogy az általános szerződési feltételek általában, úgy az utazási szerződés is jellemzően törekszik a fogyasztók jogainak erőteljesebb védelmére kimondva, hogy az utazási szerződések esetében **minden olyan szerződéses kikötés semmisnek tekinthető, amely a jogszabályi rendelkezésektől a megrendelő hátrányára tér el.** Ennek hátterében természetesen a megrendelők és a cégek közötti nem kiegyenlített viszony, a vállalkozók jellemző erőfölénye áll.

A Ptk. a 90/314/EGK tanácsi irányelvből következő jogharmonizációs kötelezettségnek tett eleget azzal, hogy a kódex szerkesztése során követett általános elvtől eltérve az utazási szerződés írásba foglalásával kapcsolatos követelményt rögzített, így tartalmazta az írásba foglalás elmulasztásának a speciális jogkövetkezményét is. Míg a Ptk. főszabálya szerint írásbeli alakhoz kötött szerződés esetében elegendő a szerződés lényeges tartalmának az írásba foglalása, a fenti irányelv azt követelte meg, hogy utazási szerződések esetében az alakszerűségi követelménynek a szerződés összes feltétele vonatkozásában érvényesülnie kell.

Az utazási csomagokról és az utazási szolgáltatásegyüttesekről szóló (EU) 2015/2302 európai parlamenti és tanácsi irányelv – meghatározott körben – megteremtette a lehetőségét a telefonon történő szerződéskötésnek, és ezzel összhangban szakított az írásba foglalás követelményével [(EU) 2015/2303 irányelv 5. és 7. cikk]. E változtatás következtében a jogalkotó a Ptk. 2018-as módosítása során hatályon kívül helyezte az írásbeli formára vonatkozó követelményt az utazási szerződés szabályai körében.

## 4. Az elektronikusan kötött szerződésekre vonatkozó különös szabályok

Rengeteg utazó napjainkban már az online felületeket választja utazásai megszervezéséhez, egyes utazási szolgáltatások megvásárlásához. **A jogszabály ezen típusú, elektronikus úton történő szerződéskötésekkel kapcsolatban külön elvárásokat támaszt.**

Az elektronikusan kötött szerződéskötések esetén például kötelező a tájékoztatás, a szerződéskötés technikai lépéseiről, a szerződés későbbi hozzáférhetőségéről, az elektronikus szerződéskötés során esetlegesen felmerülő hibák azonosításáról és a jognyilatkozat megtételét megelőző javítási lehetőségéről, a szerződés nyelvéről, a szolgáltatási tevékenységre vonatkozó esetleges magatartási kódexről és annak elérhetőségéről.

> *Jó, ha tudod: napjainkban a szerződések egy jelentős része az online térhez kapcsolódik, ahol nem tudunk a legtöbb esetben arcot társítani a szolgáltatóhoz, így az ott kínált lehetőségekben még nagyobb a bizonytalansági faktor, a visszaélési lehetőség. A jogalkotó számára ezért volt prioritás az online térben, illetve elektronikus úton kötött szerződések szabályozása, biztosítva így a tisztességes piaci feltételeket és versenyt az online térben tevékeny szolgáltatókra és fogyasztókra egyaránt.*

**A jogszabály szintén meghatározza, hogy az elektronikus utat biztosító fél kötelessége az általános szerződési feltételeket úgy elérhetővé tenni, hogy lehetővé tegye a másik fél számára, hogy akár a későbbiekben is előhívja azokat, vagy saját maga tárolja azt** (pl. számítógépére letöltve).

Szintén az elektronikus utat biztosító fél kötelessége annak biztosítása, hogy az adatellenőrzés és rögzítés során felmerülő hibák még a szerződési jognyilatkozat megtétele előtt kijavításra kerülhessenek. Amennyiben erre nincs lehetőség, a másik fél a szerződési nyilatkozatot megtámadhatja.

Nagyon fontos, hogy **minden elektronikus úton tett szerződési jogi nyilatkozat csak akkor válik hatályossá, amikor az a másik fél számára hozzáférhetővé válik.** Vagyis, az elektronikus utat biztosító fél köteles a másik szerződő fél jognyilatkozatának megérkezését követően azt elektronikus úton haladéktalanul visszaigazolni. Ezek a rendelkezések az elektronikus levelezés vagy azzal egyenértékű egyéni kommunikációs eszközzel kötött szerződések esetén nem alkalmazandók.

## 5. Az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződések szabályozása

A fentieken túlmenően, az Uniós jogi szabályozással összhangban a 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásegyüttesre vonatkozó szerződésekről, felhatalmazással a 2013. évi CLXXVII. törvény 66. § f) pontjára határozza meg az utazási szerződések tartalmát, melyek egyben a korábban hivatkozott Ptk. jogszabályhelyekkel koherensek. **A részletszabályok kidolgozására azért volt szükség, hogy mindkét fél számára egyértelmű legyen a keretszabályok alkalmazásának tartalma,** különösen az utazók részére vállalkozók által értékesítésre kínált vagy értékesített utazási csomagokra, valamint az utazók részére vállalkozók által elősegített utazási szolgáltatásegyüttesekre vonatkozólag.

**Utazási csomagról beszélhetünk, ha legalább két különböző típusú utazási szolgáltatást ugyanazon utazás vagy üdülés részeként** (pl. repülőjegy és szállásszolgáltatás nyújtása egy csomagon belül) **egy adott vállalkozó állítja össze, függetlenül attól, hogy azt az utazó kéri, vagy saját választása és szempontrendszere alapján teszi azt és ezáltal valamennyi szoltáltatást egy szerződés megkötésével értékesíti.** Nem számít ez esetben az sem, hogy az utazási csomag tartalmát a szolgáltató egy vagy több másik szolgáltatóval történő szerződés által biztosítja. Feltétele az utazási csomagnak, hogy **elnevezésében is tükrözze, hogy több szolgáltatás kacsolásával jön létre,** nevében a csomag vagy más hasonló kifejezés szerepel. További feltétel, hogy a szolgáltató a csomag tartalmi elemeit összesített vagy egy összegben meghatározott díj fejében nyújtja az utazóknak.

A jogalkotó az utazók védelmében elvárja a szolgáltatótól, hogy az **utazási szerződést jól érthető módon** fogalmazza meg és tegye közzé (interneten a honlapján, vagy üzlethelyiségében kinyomtatva).

A szerződés megkötését megelőzően a szolgáltató **a szerződéssel kapcsolatosan legalább annak lényegi elemeiről** (úti cél/célok és tartózkodás időtartama, szállások és éjszakák számának megjelölése, közlekedési (szállító) eszköz, hazaérkezés hozzávetőleges időpontja, szállás helye és főbb jellemzői, étkezéssel kapcsolatos tudnivalók, látogatások és kirándulások megnevezése, melyek szerepelnek az utazás díjában, csak csoportosan igénye vehető szolgáltatások, valamint az ezek igénybevételének nyelve, alkalmas-e mozgásukban korlátozottak számára, illetve az utazó egyéni érdekeire figyelemmel az utazás a megfelel-e a megrendelői igényeknek, az utazási csomag teljes díja adókkal együtt, fizetési feltételek, minimális, az induláshoz szükséges utaslétszám, bánatpénz kikötése szerződésfelmondás esetére) **az utast tájékoztatni köteles,** világos, közérthető és kifejezett módon. E **lényegi feltételek csak mindkét fél kifejezett hozzájárulása esetén módosíthatók.**

Amennyiben a felek az előzetes tájékoztatást követően megkötik az utazási szerződést, az utazásszervezőnek, illetve az **utazásközvetítőnek a szerződéskötéskor,** vagy azt követően haladéktalanul **tartós** adathordozón az utazó rendelkezésére kell bocsátania a szerződés egy példányát vagy az arról szóló visszaigazolást. Ha az utazási csomagra vonatkozó szerződés megkötésére a felek együttes fizikai jelenlétében kerül sor, az utazó jogosult a szerződés nyomtatott példányára.

**A szerződés, valamint annak visszaigazolása magában foglalja a megállapodás teljes tartalmát,** különösen a fent említett lényegi részek vonatkozásában, **emellett tartalmaznia kell** azokat a megrendelt szolgáltatásokhoz kapcsolódó különleges igényeket, melyet az utazásszervező elfogadott, az utazásszervező nyilatkozatát arról, hogy a szerződésben foglalt valamennyi utazási szolgáltatás megfelelő teljesítésért felelős, valamint amennyiben az utazó az utazás során nehéz helyzetbe kerül (pl. betegség, baleset, egyéb felmerülő probléma), részére köteles segítséget nyújtani. **Fontos tartalmi elem továbbá annak a biztosítónak vagy pénzügyi intézménynek a megnevezése és elérhetőségének megadása is, mellyel a vagyoni biztosíték, vagy kötelező biztosítás tekintetében az utazásszervező szerződéses viszonyban áll.** Továbbá az utazásszervező helyi képviselőjének, kapcsolattartójának elérhetősége, panasztétel gyors és hatékony ügyintézése érdekében, ezzel kapcsolatosan a rendelkezésre álló panaszkezelési vagy vitarendezési eljárások lehetősége. Amennyiben az utazás résztvevője szülő vagy törvények képviselő nélkül utazó kiskorú, a kiskorúnak a tartózkodás helyén tartózkodó, érte felelős személlyel való közvetlen kapcsolat létesítésének módja is a szerződés részét kell képezze. Az utazási szerződés tartalmi eleme a tájékoztatás arról, hogy amennyiben az utazó szerződésszegést észlel, azt köteles az utazásszervező részére haladéktalanul jelezni. Az utazót megillető szerződésátruházási jog feltételei és lehetősége szintén a szerződésben kerül rögzítésre.

A rendelet rögzíti, hogy az utazási csomagra vonatkozó szerződés megkötését követően az utazó által fizetendő **teljes részvételi díj egyoldalúan nem emelhető, kivéve,** ha a szerződés az utazásszervező e jogát kifejezetten fenntartja, valamint rendelkezik díjengedményről és tartalmazza a díjmódosítás kiszámításának módját. **A bizonytalanságok elkerülése érdekében a jogalkotó a díj emelésére kizárólag néhány esetben biztosít lehetőséget.** Ilyen lehet a személyszállítás árának az üzemanyag vagy egyéb ener-

giaforrás költségeinek emelkedése, az utazási szerződésben vállalt részszolgáltatásokkal kapcsolatos, a teljesítésben közvetlenül részt nem vevő harmadik felek által kivetett adó, illeték és egyéb kötelező terhek (így különösen üdülőhelyi díj, horgonyzási díj, repülőtéri illeték), vagy az adott utazási szolgáltatás esetében irányadó devizaárfolyamok változása. Fenti tényezők **legfeljebb 8%**-os emelést tesznek lehetővé. **Ezt meghaladó áremelés esetén az utazónak joga van bánatpénz megfizetése nélkül az utazási csomagra vonatkozó szerződést felmondani.** Ebben az estben a szolgáltató másik utazási csomagot ajánl fel, elsősorban azonos vagy magasabb minőségben, melyet az utazó elfogadhat.

**Az utazónak a fenti esettől függetlenül is lehetősége van bármikor az utazási szerződés felmondására, azonban erre az esetre a szolgáltató ésszerű bánatpénz megfizetését kötheti ki.**

Természetesen fordulhatnak elő olyan esetek is, mikor **az utazásszervező jogosult felmondani** – kártérítési kötelezettség nélkül – az utazási csomagra vonatkozó szerződést. Ez estben is köteles azonban visszafizetni az utazási csomag ellenértékeként befizetett teljes díjat az utazónak. Ilyen eset lehet, ha az utazásra **jelentkezett személyek száma nem éri el a szerződésben meghatározott minimum létszámot** és erről az utazót a szervező a szerződésben foglalt határidőn belül értesíti. A jogalkotó a rendeletben a felmondás határidejét az utak hosszától teszi függővé.

Másik ok lehet a szerződés szervező általi felmondásának a jogszabály szerint, ha **az utazásszervezőt elháríthatatlan és rendkívüli körülmények gátolják a szerződés teljesítésében** s erről indokolatlan késedelem nélkül tájékoztatja az utazót.

> *Jó, ha tudod: Vis maior vagyis elháríthatatlan, rendkívüli körülmények: fogalmát a Ptk. nem határozza meg definíciószerűen, de sokszor hivatkozunk rá. A fogalom alatt olyan „nagyobb erőt", külső körülményt kell érteni, mely ellenőrzési körön kívül esik. Mit jelent ez a gyakorlatban? Minden olyan körülmény, mely a kár okozójának fel nem róható, az elvárható gondosság mellett sem látható előre és nem elhárítható.*

**A szerződés szabályozhat még teljesítésre vonatkozó felételeket is, illetve belekerülhetnek esetleges díjengedményekkel, valamint a nem szerződés szerinti teljesítés esetén kártérítéssel kapcsolatos kikötések is.**

Annak érdekében, hogy a szabályozás egységes gyakorlatot biztosítson, a rendelet mellékleteiben elérhető az elektronikus úton kötött utazási csomagra vonatkozó szerződéshez kapcsolódó tájékoztató formanyomtatvány, valamint az utazási csomagra vonatkozó szerződéshez, az 1. mellékletben foglaltaktól eltérő esetekre vonatkozó tájékoztató formanyomtatvány kötelező elemei egyaránt.

## 6. Összefoglalás

A fentiek alapján tehát jól látható, hogy az Ászf. utazási csomagokra történő szerződések esetében maga az utazási szerződés, melynek alapvető tartalmát a Ptk. keretszabályok

mellett, fent hivatkozott kormányrendelet határozza meg. Annak ellenére, hogy a szerződéskötés előtt kötelező az utasok általános tájékoztatása, érdemes az utazási szerződés legfontosabb pontjait (szolgáltató alapvető adatai, vagyoni biztosítékot/biztosítást kezelő bank, biztosító adatai, elérhetősége, szerződés felmondási feltételek) átolvasni, annak érdekében, ha bármilyen probléma felmerül, akár az utazás során egy külföldi desztinációban, legalább alapvető tudása legyen az utasnak arról, mit tehet és milyen lehetőségei vannak.

## Források


- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (Ptk.)
- 2013. évi CLXXVII. törvény a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény hatálybalépésével összefüggő átmeneti és felhatalmazó rendelkezésekről (Ptké) 66. § f)
- 2005. évi CLXIV. törvény a kereskedelemről 12. § (1) g)
- 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásegyüttesre vonatkozó szerződésekről
- Méhes, T. (2017): A Poltári Törvénykönyv vázlata, Dialog Campus Kiadó, Budapest
- Kundi, V. (2022): Az utazási szerződések jogi jellemzői, In: Vállalkozói értesítő – Vendéglátás és turizmus 4. szám, pp. 14–16.


## Ellenőrző kérdések

- Mi az Ászf?
- Mi az általános szerződési feltételek sajátossága?
- Milyen lényegi információkat kell tartalmaznia az utazási szerződésnek?
- Milyen esetben van lehetősége a fogyasztónak utazása átruházásához?
- Milyen mértékű áremelés mellett állhat el a fogyasztó bánatpénz fizetése nélkül az utazástól?
- Milyen speciális szabályok vonatkoznak az online megkötött szerződésekre?
- Jellemezze az elektronikus úton kötött szerződéseket!
- Mikor keletkezik szerződéses viszony a felek között?
- Határozza meg a teljes részvételi díj módosítására vonatkozó előírásokat!
- Mik az elháríthatatlan és rendkívüli körülmények?

# V. Utazási csomagok és utazási szolgáltatásegyüttesek szabályozása az Európai Unióban

## 1. Bevezetés

Az előző részfejezet az utazási szerződések jellemzőivel foglalkozott, érintve azokat a jogi szempontból kiemelten fontos szabályozásokat is, melyek az utazási csomagok esetében irányadók.

A turisztikai szabályozás az Európai Unió szabályozásának csupán egy kis, ugyanakkor nagyon fontos területe. A szabad mozgás alapelve és a fogyasztóvédelem metszetében álló utazási szolgáltatási terület egyik legfontosabb eleme a 2015/2302 Európai Unió direktíva (irányelv), mely a csomagtúrák mellett a kapcsolt turisztikai szolgáltatásokat szabályozza. Ennek 2018. július 01-i hatálybalépését megelőzően alkalmazott 90/314/EGK tanácsi irányelv hatályon kívül helyezésre került.

Az Európai Parlament és Tanács fent említett irányelve összhangban áll a fogyasztók védelméről szóló 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításával. Az irányelv 2017. szeptember 22-től az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodás részévé vált. Az uniós országoknak 2018. január 01-ig kellett adaptálniuk a rendelkezést, mely 2018. július 01-től kezdődően gyakorlati szinten alkalmazandó.

## 2. A fogyasztói jogokról az Európai Unióban

A fogyasztók védelme az Unió kiemelt politikájaként fogható fel. Ennek megvalósulása megköveteli a tisztességes piaci versenyt. A kettő metszetében a fogyasztók (vásárlók) és a szolgáltatók (eladók, közvetítők) közötti szerződéses viszony szabályozása, valamint a szabályozások uniós szinten történő koherens összehangolása áll. A szervezett utazásokkal kapcsolatos fogyasztói jogokat kifejezetten a 2015/2302 EU rendelet szabályozza, az ezzel összhangban a fogyasztók védelmét ennél széleskörűbben és általánosságban, átfogóbban szabályozó 2011/83/EU irányelv módosítással.

**Az utazási csomagokról és szolgáltatásegyüttesekről szóló irányelv fő célja egy olyan egységes, a fogyasztóvédelmet a legmagasabb szinten megvalósító szabályozás bevezetése,** mely a hagyományos szerződések mellett a digitális fejlődéssel hozott online foglalások szabályozására is kiterjed. Ez a feltétele a fentebb már említett

tisztességes piaci működés kialakulásának, a belső piac megfelelő működésének. Az irányelv a tagállamok saját törvényi rendelkezéseit, a különböző hatályos rendeleteket és közigazgatási rendelkezéseket igyekszik közelíteni egymáshoz.

**Hatályát tekintve kiterjed az utazók részére a kereskedők/szervezők által értékesítésre kínált vagy értékesített utazási csomagokra és az utazók részére kereskedők által elősegített utazási szolgáltatásegyüttesekre egyaránt.** Nem tartoznak a hatálya alá azok a csomagok vagy szolgáltatásegyüttesek, melyek 24 óránál rövidebb időtartamot ölelnek fel, kivéve, ha éjszakai szállást is tartalmaznak. Szintén nem esik a szabályozás alá az olyan utazási csomagok szervezése és kínálása, mely szolgáltatásegyüttesek non-profit alapon, alkalomszerűen valósulnak meg, továbbá az olyan utazási csomagok és utazási szolgáltatásegyüttesek, melyek üzleti út megszervezésére irányuló olyan általános megállapodás alapján vásárolnak, melyeket a kereskedő és a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége céljából eljáró természetes vagy jogi személy között jön létre.

> *Jó, ha tudod: az utazásszervezők által összeállított és értékesített utazási csomagok mellett egyre nagyobb népszerűségnek örvendenek az egyénileg összeállított utazások, melynek hátterében nem elsősorban a költségtakarékosság, hanem az utazókat jellemző egyéni igények középpontba kerülése és az online elérhető és egyre biztonságosabban átláthatóbb foglalási lehetőségek állnak.*

Fontos kiemelni, hogy – eltérő szabályozás hiányában – a tagállamok nem hozhatnak, tarthatnak fenn nemzeti jogukban az irányelvben megfogalmazott szabályoktól eltérő rendelkezéseket, függetlenül attól, hogy az ebben az irányelvben foglalt szabályozásokhoz képest szigorúbb vagy engedőbb rendelkezéseket tartalmaznának az utazók tekintetében.

## 3. Fogalommeghatározások

Az irányelv többek között meghatározza, hogy mit kell érteni utazási szolgáltatás, utazási csomag, utazási csomagra vonatkozó szerződés, utazási szolgáltatásegyüttes, utazó, kereskedő, utazásszervező, utazásközvetítő, elháríthatatlan és rendkívüli körülmények, nem szerződésszerű teljesítés fogalma alatt. A fogalom meghatározásoknak a jogszabályok gyakorlati alkalmazása és jogértelmezés szempontjából kiemelt jelentősége van.

A jogszabály értelmezése és alkalmazása tekintetében az alábbi fogalmak pontos ismerete elengedhetetlen:

**Utazási szolgáltatásegyüttes:** ugyanazon utazáshoz vagy üdüléshez vásárolt legalább két különböző típusú szolgáltatás, amely nem alkot utazási csomagot, és az egyes utazási szolgáltatókkal külön szerződések megkötését eredményezi, amennyiben:

– az értékesítési pontjának egyetlen alkalommal történő felkeresése vagy azzal való kapcsolatfelvétel során elősegíti az utazók számára az egyes utazási szolgáltatások külön-külön való kiválasztását és kifizetését;

– célzott módon elősegíti legalább egy további utazási szolgáltatásnak egy másik kereskedőtől való megvásárlását, feltéve, hogy ez utóbbi kereskedővel az első utazási szolgáltatás foglalásának visszaigazolása után legkésőbb 24 órával szerződés jön létre.

**Utazási csomag:** legalább két különböző típusú utazási szolgáltatás kombinációja ugyanazon utas vagy üdülés részeként, ha:
– az érintett szolgáltatásokat egy adott kereskedő kombinálja (akár az utazó kérésére is);
– az érintett szolgáltatásokat egyetlen helyen, összesített, vagy egy összegben meghatározott ár fejében, csomag vagy más hasonló néven hirdetik vagy értékesítik;
– az utazó az egymáshoz kapcsolódó szolgáltatásokat különböző kereskedőktől vásárolja meg, de az a kereskedő, akivel az utazó elsőként köt szerződést, az utazó adatait a többi kereskedőnek továbbítva, s velük az első szerződés megkötésének visszaigazolása után, 24 órán belül szerződés jön létre.

## 4. Az irányelv tartalma

A szabályozás a következő főbb tartalmak köré épül:
– Tájékoztatási kötelezettség és az utazási csomagra vonatkozó szerződés tartalma;
– Az utazási csomagra vonatkozó szerződés módosítása az utazási csomag megelőzését megelőzően;
– Az utazási csomag teljesítése;
– A fizetésképtelenséggel szembeni védelem;
– Utazási szolgáltatásegyüttesek;
– Általános rendelkezések.

## 5. Tájékoztatási kötelezettség

A fogyasztóvédelem alapjának tekinthető, hogy az utazás megkezdése, egészen pontosan az utazási szerződés megkötése előtt az utazás szervező korrekt módon és kellő részletességgel tájékoztassa a potenciális utast az utazási csomag legfontosabb elemeiről és az utazással kapcsolatos legfőbb tudnivalókról. A **kötelezően nyújtandó információk** köréhez tartoznak a következők:

1. Az utazási szolgáltatások lényeges jellemzői:
   – úti cél/célok, útvonal, tartózkodás időtartama, éjszakázások száma – (amennyiben a szállás is az utazási csomag részét képezi);
   – közlekedési eszközök, szállítóeszközök, ezek jellemzői és kategóriái, indulás pontos helye és időpontja, esetleges közbenső megállók (tranzit) helye, időtartama, esetleges tranzitszállások, közlekedési csatlakoások;
   – szálláshely elhelyezkedése, kategóriája, főbb jellemzői, célország szerinti kategóriája/besorolása;

   - étkezési szolgáltatások, étkezési rend;
   - látogatások, kirándulások, vagy egyéb olyan szolgáltatások, melyek a csomagár tartalmát képezik;
   - csoport várható létszáma, illetve azon szolgáltatások meghatározása, melyeket az utas csoport tagjaként vehet igénybe;
   - nyújtott szolgáltatások nyelve;
   - tájékoztatás arról, hogy az utazás megfelel-e a csökkent mozgásképességű személyeknek, illetve az utazó esetleges egyéni szükségleteknek;
2. Az utazásszervező és adott esetben az utazásközvetítő kereskedelmi neve és elérhetőségi adatai;
3. Az utazási csomag teljes, adókkal növelt ára, valamint annak pontos meghatározása, hogy az utazó irányában felmerülő esetleges további díjak, illetékek, költségek lehetőség szerinti pontos, de legalább hozzávetőleges meghatározása;
4. Fizetési feltételek, fizetési mód, ütemezés, esetleges pénzügyi biztosítékok;
5. Az utazási csomag indításához szükséges minimum résztvevői létszám, illetve ennek hiányában azon határidő, ameddig az utazásszervező a minimális utaslétszám el nem érésére hivatkozva felmondhatja a szerződést;
6. Útlevél- és vízumelőírások, egyéb az utazáshoz szervesen kapcsolódó beutazási szabályok;
   **Megjegyzés:** Jelenleg a COVID19 járvány miatti, adott esetben országonként eltérő beutazási, tranzitálási és hazautazási szabályok, valamint az utazásokhoz kapcsolódó, a közlekedési szolgáltatók által előírt egyéb elvárások az utazók irányába (oltottság, PCR vagy antigén teszt, maszkhasználat, távolságtartás). Ezek a szabályok nem jelen irányelv szövegezésében találhatók, hanem ehhez kapcsolódóan, ezzel együttesen értelmezendők.
7. Utazó lemondási feltételei, az ezzel kapcsolatban fizetendő lemondási díj;
8. A szerződés az utazó részéről történő felmondása költségeinek vagy baleset, betegség vagy halál esetén a segítségnyújtás, ezen belül a hazaszállítás költségeinek fedezetéül szolgáló fakultatív vagy kötelező biztosításról.

Fontos további tudnivaló, hogy szerződés köttethet szóban, telefonos kapcsolaton keresztül. Ennek tartalmi elemeit képezik a fentiek, egy az irányelv mellékletében szereplő formanyomtatvány alapján (irányelv I. Mellékletének B. része). Emellett **az információk átadásának világosnak, átláthatónak és érthetőnek kell lennie.** Írásbeli szerződéskötés feltétele továbbá az olvashatóság biztosítása.

**Az utazási szolgáltatások lényeges jellemzői** mellett az utazási csomag tejes ára, a fizetési feltételek, a minimális utaslétszám és az utazó lemondási feltételei az utazási csomag szerves részét képezik, így azokat **csak a felek kifejezett hozzájárulásával lehet módosítani.**

Amennyiben az utazásszervező, adott esetben utazásközvetítő az utazás teljes díján felül várható többletköltségekkel kapcsolatos tájékoztatási kötelezettségét elmulasztja a szerződés megkötését megelőzően, az utazó ezen többletköltségek megfizetésére és viselésére nem kötelezhető.

Az utazási csomagra vonatkozó szerződésnek tehát világosnak, jól érthetőnek és a fenti kötelező elemeket tartalmazónak kell lennie. A **szerződés visszaigazolása** a fenti tartalmi elemek mellett kitér továbbá:

1. azon különleges utazói igényekre, melyeket az utazásszervező elfogadott;
2. az utazásszervező teljesítési felelősségére;
3. esetleges fizetésképtelenség esetére, a fizetésképteleséggel szembeni védelem nyújtásáért felelős szervezet, alamint az utazásszervező helyi képviselőjének, kapcsolattartó pontjának, vagy egyéb szolgáltatnak az elérhetőségeire;
4. az arra vonatkozó tájékoztatást az utazó irányába, hogy a nem szerződésszerű teljesítést haladéktalanul jelezni köteles;
5. kiskorú utazása estén információt arról, hogy milyen módon létesíthető közvetlen kapcsolat a kiskorúval vagy a kiskorú tartózkodási helyén tartózkodó, a kiskorúért felelős személlyel;
6. információt a rendelkezésre álló belső panaszkezelési és alternatív vitarendezési lehetőségekről;
7. információ arról, hogy az utazó a szerződést más utazóra ruházhatja át.

A szerződés visszaigazolását tekintve **fontos a kereskedő és az utazásszervező közötti biztos és pontos kommunikáció és fennálló tájékoztatási kötelezettség,** hiszen a fenti információk az utazásszervező szerződésszerű teljesítésének és kötelezettségei teljesítésének alapját jelentik.

Az utas számára a **szerződés egy példányát,** valamint az arról szóló visszaigazolást a szerződés megkötésekor vagy azt követően haladéktalanul a rendelkezésére kell bocsátani nyomtatott formában, vagy tartós adathordozón. A vitás esetben a tájékoztatási kötelezettség teljesítésének bizonyítása a kereskedőt terheli.

## 6. Az utazási csomagra vonatkozó szerződés módosítása az utazási csomag megkezdését megelőzően

E fejezetben a jogalkotó többek között lehetővé teszi **az utazó** (jogosult) számára, hogy amennyiben az utazás megkezdése előtt ésszerű idővel tartós adathordozón a szervezőt arról tájékoztatja, **jogosult átruházni az utazási csomagra vonatkozó szerződést** egy olyan személyre, aki a szerződési feltételeknek megfelel. Az ésszerű idő alatt a jogalkotó az utazás megkezdése előtt legalább 7 nappal korábbi időpontot tekint ésszerű időn belüli közlésnek.

Szintén e fejezeben kerül tárgyalásra az **ár módosítása,** mint lehetőség. Áremelésre a szabályozás szerint csak akkor van lehetőség, ha a szerződésben ennek lehetősége kifejezetten meghatározásra került, ugyanakkor ez csak akkor emelhető be lehetőségként a szerződésbe, ha az az **árengedmény** lehetőségét is biztosítja az utas részére. Mind az áremelés, mind a kedvezmények személyszállítás és/vagy üzemanyag árakból, átváltási árfolyamokból vagy harmadik személy által kivetett adók, díjak, illetékek változásából adódhatnak. Az utazási kedvezmények a szervező adminisztratív jellegű költség terheivel csökkenthetők, ezt azonban igazolni köteles. Az áremelés mértéke a legtöbb eset-

ben legfeljebb 8% lehet, melyről az utazásszervező az utazási csomag megkezdése előtt legalább 20 (húsz) nappal köteles értesíteni az utazót.

E fejezethez tartozik továbbá az **utazási csomag egyéb feltételeinek módosítása** is. **Egyoldalúan a szervező csak akkor módosíthatja a csomagra vonatkozó szerződési feltételeket, ha e jogát a szerződésben kifejezetten fenntartotta, a változás nem jelentős változás és emellett a módosításról érthető, világos módon, tartós adathordozón tájékoztatja az utazót. Fontos, hogy a fenti összes feltételnek egyidejűleg teljesülnie kell.**

**Jelentős változás**nak számít, ha a szerződés a szolgáltatás korábban már említett valamely fő jellemzőjére irányul, vagy ha a szolgáltató a szerződésben korábban vállalt különleges igényeket nem tudja teljesíteni, ahogy a csomag árának több mint **8%**-kal történő áremelési javaslat is. Ezekben az esetekben **a fogyasztónak lehetősége van a módosítások elfogadására vagy a szerződés felmondására a lemondási díj megfizetésének terhe nélkül, esetlegesen a felmondott szerződés helyett másik utazási csomag elfogadása.** Ezekről a lehetőségekről a szolgáltatónak kell tájékoztatnia az utazót, ahogy az utazó számára fennálló döntési határidőről, valamint az utazó döntésének közlése elmaradásának következményeiről is.

Az utazási csomagra vonatkozó szerződés felmondása, az elállási jog gyakorlásának lehetősége szintén e fejezet szabályozása alá esik.

Amennyiben **az utazó saját érdekkörében felmerült okból felmondja az utazási szerződést, a szervezőt az utazási szerződésben meghatározott méltányos és indokolt felmondási díj illeti meg.** Kivétel ez alól, ha az utazás szerinti célállomás helyén olyan rendkívüli és/vagy elháríthatatlan, rendkívüli körülmények merülnek fel, melyek az utazási csomag szerződésszerű teljesítésére jelentős mértékben hatással vannak. Ebben az esetben az utazó a csomag fejében befizetett teljes összeg visszafizetésére jogosult, ugyanakkor további kártérítést nem igényelhet. Ehhez kapcsolódóan fogadta el az Európai Bizottság a 2020/648 ajánlását a Covid19-világjárvánnyal összefüggésben törölt utazási csomagok és szállítási szolgáltatások visszatérítésének alternatívájaként.

**Az utazási szerződés felmondására kártérítés fizetése nélkül azonban a szervező is jogosult,** ha a résztvevők száma nem éri el a szerződésben meghatározott minimális létszámot, illetve ha őt a szerződés teljesítésében elháríthatatlan és rendkívüli körülmények gátolják és arról késedelem nélkül tájékoztatja az utazót. A visszafizetést az utazó részére a szerződés felmondásától számított 14 (tizennégy) napon belül teljesíteni kell. Kitételként szerepel, hogy a tagállamok rendelkezhetnek úgy, hogy az utazók a szerződés megkötésétől számított 14 (tizennégy) napon belül indoklás nélkül elállhatnak a szerződéstől.

## 7. Az utazási csomag teljesítése

A jogszabály egyértelműsíti, hogy **az utazási csomag teljesítéséért az utazásszervező felelős,** független attól, hogy az egyes szolgáltatások teljesítéséére az utazásszervező vagy más utazási szolgáltatók kötelesek-e. Az irányelv rögzíti a tagállamok lehetőségét arra vonatkozóan, mely a teljesítési felelősséget az utazásközvetítő irányában is meg-

alapozza. Ahogy korábban, így itt ismét megfogalmazásra kerül az **utas felelőssége** is, mely szerint **az utazásszervezőt a nem szerződésszerű teljesítésről haladéktalanul tájékoztatni köteles.** Ez esetben az utazásszervező köteles orvosolni a nem szerződésszerű teljesítést, kivéve, ha az lehetetlen, vagy aránytalan költséggel járna. Ha e két oknál fogva a szerződésszerű teljesítés nem megvalósítható, az irányelv az **árengedmény és kártérítés lehetőségét** fogalmazza meg.

Fontos kitétel a szabályozás e részében, hogy abban az esetben, ha az utazásszervező nem tudja az utazási szolgáltatások jelentős részét a szerződésben foglaltak szerint teljesíteni, úgy köteles a **szerződésben foglaltakkal legalább egyező színvonalú, megfelelő alternatív szolgáltatásokat** felajánlani az utazónak az utazás folytatására, hazautaztatására. Ha erre az utazásszervezőnek nincs lehetősége, úgy köteles az utazónak megfelelő árengedményt biztosítani. Az utazónak joga van az alternatíva elutasítására, ha az nem mérhető össze a szerződésben foglaltakkal, vagy az árengedmény nem megfelelő mértékű.

Szintén e rész szabályozza a szerződés szerinti visszautazásra vonatkozó lehetőségeket is arra az esetre, ha az elháríthatatlan és rendkívüli körülménybe ütközne. Ebben az esetben az utazásszervező köteles utazónkként három éjszakát nem meghaladó időtartamra, lehetőség szerint a szerződés szerint eredeti szállással megegyező kategóriájú szállás költségeinek viselésére.

A jogszabály **az utazó részére teszi lehetővé az árengedményre való jogosultságot** arra az esetre, ha az utazásszervező teljesítése nem volt szerződésszerű, kivéve, ha az utazásszervező bizonyítja, hogy nem szerződésszerű teljesítése az utazónak felróható.

Kártérítés abban az esetben fizetendő az utazónak, ha a kár az utazót a szolgáltatások nem szerződésszerű teljesítése miatt éri, kivéve, ha az az utazónak, vagy olyan harmadik személynek felróható, aki nem áll kapcsolatban a szerződésben foglalt szolgáltatások nyújtásában, vagy a nem szerződésszerű teljesítést elháríthatatlan, rendkívüli körülmények okozták.

A kommunikáció és az érdekek képviseletének könnyítése **okán a tagállamok gondoskodnak arról, hogy az utazó, az utazási csomag teljesítésével kapcsolatos üzeneteit, kéréseit és panaszait az utazásközvetítőn keresztül is intézheti,** aki a fentieket az utazásszervező felé haladéktalanul továbbítani köteles. Ennek a határidők és elévülési idők tekintetében van jelentős szerepe, mivel ennek számításánál így az üzenetek, kérések vagy panaszok utazásközvetítő általi kézhezvételét kell alapul venni.

**A tagállamok biztosítani kötelesek, hogy az utazásszervező indokolatlan késedelem nélkül segítséget nyújthasson a nehéz helyzetbe került utazónak,** különösen egészségügyi szolgáltatásokról, helyi hatóságokról és konzuli segítségnyújtásról, valamint távközlési és kommunikációs támogatással, alternatív utazási megoldásokkal. A fentiekért az utazásszervező ésszerű díjat számolhat fel, amennyiben az utazó nehéz helyzetét maga idézte elő.

## 8. A fizetésképtelenséggel szembeni védelem

**Az utazók az Unió és a tagállamok részéről is fokozott védelemben részesülnek arra az esetre vonatkozólag, amennyiben az utazásszervező fizetésképtelensége**

**áll elő.** Lényege, hogy a tagállamok területén letelepedett és működő utazásszervezők tényleges biztosítékot nyújtsanak arra az esetre, ha szolgáltatásukat fizetésképtelenség miatt nem tudják teljesíteni. Ebben az esetben visszafizetik az utazók által vagy nevében befizetett teljes összeget, melynek az utasok szállítása is részét képezi. Utóbbi eseten tehát az utazásszervezőnek a fizetési képtelenség beállta esetén felmerülő hazaszállítási költségekre is biztosítékkal kell rendelkeznie.

A jogszabály előírja, hogy amennyiben **a szolgáltatást nyújtó utazásszervező az Unió területén kívülről kínál szolgáltatásokat,** a biztosítékot annak a tagállamnak az előírásait figyelembe véve kell meghatározni, melybe a szervezett utazási csomag irányul. **Mértékét tekintve ki kell terjednie minden, észszerűen felmerülő költségre** (utazók által befizetett összegek, hazaszállítás költsége, egyéb felmerülő költségek) úgy, hogy annak költségmentesen igénybe vehetővé kell válnia a hazaszállításra és a szükség estén a hazaszállítást megelőző szálláshely biztosítás finanszírozására vonatkozóan. A folyósításra a nem teljesített szolgáltatások esetében, az utazó kérelmét követően haladéktalanul folyósítani kell.

**A tagállamok közötti kölcsönös elismerés és közigazgatási együttműködés** tovább erősíti az utazásszervezők biztosítékadásának nagyobb kontrollját, meglétét. Minden tagállam köteles központi kapcsolattartó pontokat kijelölni a közigazgatási együttműködés és a különböző tagállamokban működő utazásszervezők felügyeletének megkönnyítésére. A tagállam a Bizottság felé köteles bejelenteni e **kapcsolattartó pontok** elérhetőségét. Céljuk, hogy az összes szükséges információ rendelkezésre álljon a tagállamok területén letelepedett utazásszervezőkkel kapcsolatosan egy esetleges fizetésképtelenség esetére, hogy a fogyasztókat megfelelő védelemben részesítsék. A kapcsolattartó pontok hozzáférést biztosítanak egymás számára azokhoz a rendelkezésre álló jegyzékekhez, melyek eleget tesznek a fizetésképteleséggel szembeni védelemre vonatkozó kötelezettségüknek. Ezek a jegyzékek nyilvánosan is elérhetők. Jelentőségük abban áll, hogy amennyiben egy tagállamnak egy utazásszervező fizetésképtelenséggel szemben nyújtott védelemével kapcsolatban kétsége merül fel, a tagállam felvilágosítást kérhet az utazásszervező letelepedési helye szerinti tagállamtól, aki legfeljebb a kérelem kézhezvételétől számított 15 (tizenöt) munkanapon belül előzetes, írásbeli választ köteles küldeni.

**A fentiek nem csupán az utazási csomagokra, de az utazási szolgáltatásegyüttesekre is megfelelően értelmezendők és alkalmazandók,** ez esetben ugyanis a szolgáltatók önállóan felelnek az általuk nyújtott szolgáltatásért, így az utazót mindaddig nem köti az utazási szolgáltatásegyüttes létrejöttét eredményező szerződés, míg erről az utazási szolgáltatásegyüttes létrejöttét kínáló kereskedő nem tájékoztatja.

## 9. További általános rendelkezések

**Amennyiben az utazásszervező az EGT területén kívüli, a fenti kötelezettségek a tagállamban letelepedett utazásközvetítőt terhelik.**

A **technikai jellegű foglalási hibákból eredő felelősséget a kereskedő viseli,** amennyiben a technikai hiba neki felróható. Nem felel azonban azokért a hibákért, melyek nem neki felróhatók, vagy elháríthatatlan, rendkívüli körülmények okozták.

Fontos kitétel az utazásközvetítők és szervezők szempontjából, hogy amennyiben **árengedményt, vagy kártérítést fizettek, megtérítési igénnyel élhessen** azzal a harmadik féllel szemben, aki a kártérítési, illetve árengedményre vonatkozó igényt megalapozta.

## 10. Összefoglalás

Jól látható a fenti irányelv rezüméje alapján, hogy a fogyasztóvédelem, a jogok érvényesíthetősége és kötelezettségek gyakorlása az utazási és utaztatási területen szigorú szabályozás alá esik. A jogszabályok hazai jogrendbe ültetése mellett a felügyeleti szervek munkája határozza meg a gyakorlati alkalmazhatóságot és jogérvényesítést.

Az irányelvre a magyar állampolgárok nemzeti bíróságaik előtt is hivatkozhatnak. Célszerű azonban a hosszan tartó peres eljárások helyett vitás helyzetben is kompromisszumos megoldásra törekedni. Ehhez azonban egyrészt szükséges lenne elérni, hogy az utazásban részt vevők is érthető módon jussanak hozzá azokhoz az információkhoz, melyek alapján jogérvényesítési lehetőségükről tájékozódhatnak, másrészt vitás helyzetben is fontos a szolgálatók korrekt, segítőkész hozzáállása.

## Források


- Az Európai Parlament és Tanács 2011/83/EU IRÁNYELVE (2011. október 25.) a fogyasztók jogairól, a 93/13/EGK tanácsi irányelv és az 1999/44/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, valamint a 85/577/EGK tanácsi irányelv és a 97/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről
- Az Európai Parlament és Tanács (EU) 2015/2302 IRÁNYELVE (2015. november 25.) az utazási csomagokról és az utazási szolgáltatásegyüttesekről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, továbbá a 90/314/EGK tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről, letöltve: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302
- Consumer Rights Directive (2011/83), letöltve: https://e-justice.europa.eu/content_consumer_rights_directive_201183-639-en.doKundi, V. (2021): Utazási csomagok és utazási szolgáltatásegyüttesek szabályozása az Európai Unióban, In: Vállalkozói értesítő – Vendéglátás és turizmus 2. szám, pp. 11-16.
- Kundi, V. (2022): Utazási csomagok fogyasztóvédelmi szabályai az Európai Unióban, letölthető: https://jogkoveto.hu/tudastar/utazasi-csomagok-szolgaltatasegyuttesek
- Utazási csomagok – fogyasztói jogok (2018-tól), letöltve: https://eur-lex.europa.eu/summary/HU/090405_1

## Ellenőrző kérdések

- Milyen viszonyban van a fogyasztóvédelmi szabályozás az utazási csomagokra vonatkozó előírásokkal?
- Milyen mértékű árváltozás esetén van a fogyasztónak elállási joga?
- Milyen esetben valósulhat meg a szervező részéről egyoldalú szerződés módosítás?
- Határozza meg az utazóknak nyújtandó kötelező információkat!
- Milyen esetben élhet a szolgáltató megtérítési igénnyel?
- Milyen típusú utak nem tartoznak a szabályozás alá?
- Mi a fő különbség az utazási csomag és az utazási szolgáltatásegyüttes között?
- Mi a célja a kapcsolattartó pontoknak?
- Mitől függ, hogy ki a felelős az utazási csomag teljesítéséért?
- Mi számít jelentős változtatásnak?

# VI. Szálláshelyek szabályozása az Európai Unióban

A szálláshely szolgáltatói felelősséget az uniós jogalkotó több külön dokumentumban szabályozza. Ide tartoznak többek között a következő dokumentumok:

1. Zöld könyv az idegenforgalmi szálláshely-szolgáltatások biztonságáról (COM (2014) 464)
2. Az Európai Parlament és a Tanács 2006/123/EK irányelve a belső piaci szolgáltatásokról
3. Az Európai Parlament és a Tanács 2008/122/EK irányelve a szálláshelyek időben megosztott használati jogára, a hosszú távra szóló üdülési termékekre, ezek viszont értékesítésére és cseréjére vonatkozó szerződések egyes szempontjai tekintetében a fogyasztók védelméről.
4. Az Európai Parlament 2015. október 29-i állásfoglalása az európai turizmus előmozdításának új kihívásairól és elképzeléseiről (2014/2241 (INI))
5. Az Európa Tanács rendelet javaslata 2022/0358 (COD) a rövid távú szállásadásról

## 1. A Zöld könyv

A dokumentum rámutatott a horizontális szabályozás hiányára a szálláshelyek vonatkozásában, annak ellenére, hogy az ezzel kapcsolatos fogyasztói igények egyre erősebbé váltak. A Bizottság több területre kiterjedően (pl. szolgáltatásokhoz kapcsolódó balesetek, sérülések, szálláshelyek tűzvédelme, munkahelyi egészségvédelem az idegenforgalmi szálláshelyeken, vagy éppen a szálláshelyekre vonatkozó építőipari előírások). A biztonsági szabályokra vonatkozó eltérő megközelítést alkalmazó dokumentumok ugyan az egyes részterületeket szabályozzák, ugyanakkor az egységes szemléletmódú megközelítés elengedhetetlen.

A Zöld könyv feltárja azt is, hogy a fenti részterületek szabályozását tekintve az uniós tagállamok szabályozásában komoly eltéréseket mutat, így nagy a lehetőség olyan jogi résekre, melyeket kezelni szükséges. A szabályzások sokfélesége ugyanis a piaci szereplők versenyképességére is hatással van.

A dokumentum alapvető célja többek között a fenti kérdések tekintetében az idegenforgalmi szálláshely-szolgáltatások tekintetében szakmai konzultáció indítása volt. Meghatározta a szálláshely-szolgáltatókkal kapcsolatos legfontosabb biztonsági kérdéseket, területenkénti bontásban, kitérve nem csupán a jogszabályalkotás szükségessé-

gére, de azok végrehajtási és ellenőrzési kérdéseire is, valamint az egyes nemzetállamok közötti szemléletmódok egységesítésének kérdésére. A dokumentum kiváló szakmai konzultációs kiindulási pontot jelentett.

## 2. Az Európai Parlament és a Tanács 2006/123/EK irányelve a belső piaci szolgáltatásokról

Az irányelv a belső piaci szolgáltatásokról alapvetően általánosságban fogalmaz meg kritériumokat a turizmus területét illetően, melyeket a szálláshelyekkel kapcsolatosan is követni kell. A rendelet abból indul ki, hogy a versenyképes piaci környezetet minden abban részt vevő számára biztosítani kell, hiszen az elengedhetetlen a gazdaság élénkítéséhez, fejlesztésekhez és a munkahelyteremtéshez egyaránt. Ezek fő mozgatórugói azok a kis és középvállalkozások (továbbiakban KKV), melyek működési területüket sok esetben kiterjesztik országuk határain, így a fogyasztók számára egy magasabb minőséget és alacsonyabb árszintet eredményező piac jön létre, mely a szereplők védelme érdekében egy hatékony, szupranacionális szabályozást tesz elengedhetetlenné.

A korábban már említett Szerződés[16] fő célja volt a belső piac létrehozása, mely egy szabadpiaci versenyen, a tőke, munkaerő, emberek és termékek/szolgáltatások szabad mozgásán alapuló határ nélküli térség. Fontos azonban az átláthatóság és biztonság növelése, melyet többek között a minőségséget igazoló megkülönböztető jegyek és információk könnyű hozzáférhetősége tehet lehetővé. Kiemelten fontosnak tekinti az irányelv ezen minőségi rendszer használatát az idegenforgalomban, főként a szálláshelyek tekintetében.

Tekintettel arra, hogy az irányelv alapvetően a közösségi térben nyújtott szolgáltatásokat szabályozza, fókuszáltan vonatkozik a turizmusra is, tekintettel arra, hogy az ágazat jellemzően szolgáltatási termékeket nyújt a fogyasztók számára. Bele tartoznak tehát az üzleti jellegű szolgáltatások mellett, többek között a létesítmények működtetésével kapcsolatos szolgáltatások is, így hatálya alá tartoznak mind a vállalkozások (kereskedelmi), mind a magánszemélyek által üzemletetett, rövid vagy hosszú távra pénzügyi ellenszolgáltatásért kiadott szálláshely szolgáltatások is, ahol a fogyasztónak nem az állandó tartózkodás a fő célja. Annak érdekében, hogy a szabályozás lehetőleg lefedje a közösség területén nyújtott és az irányelvből kifejezetten nem kizárt szolgáltatásokat, a szolgáltatók fogalmát a jogszabály tágan értelmezi:

> *„A szolgáltató fogalma magába foglal bármely természetes személyt, aki valamely tagállam állampolgára, vagy bármely jogi személyt, amely az adott államban szolgáltatói tevékenységet folytat a letelepedés szabadságának vagy a szolgáltatások szabad mozgásának révén."* (Preambulum 36), míg a szolgáltatás fogalmát a következőképpen határozza meg: *„A Szerződés 50. cikkében említett, rendszerint díjazás ellenében nyújtott bármely önálló gazdasági tevékenység."*[17]

16 Római szerződés, majd ennek módosításai, kiegészítései (konszolidált szerződések).

17 https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/PDF/?uri=CELEX:32006L0123&from=HR

A fentiek alapján tehát a turizmus területén a fogyasztói szolgáltatások körében a szállásadók mellett az idegenvezetői tevékenységre, szabadidős szolgáltatásokra, vidámparkok- és sportcentrumok üzemeltetésére is kiterjed, többek között.

E irányelv a fentiek biztosítására törekszik mikor az ügyintézés egyszerűsítésével, a szolgáltatók letelepedési szabadságának biztosításával és annak engedélyezésével kapcsolatos ügyintézés szabályozásával, a szolgáltatások szabad mozgására vonatkozó kritériumok cizellálása mellett a szolgáltatást igénybe vevők jogaival, ezen belül is a szolgáltatások minőségére vonatkozó kritériumok meghatározásával és a tagállamok egymás közötti igazgatási együttműködésével kapcsolatos irányokat meghatározza.

## 3. Szálláshelyek […] – Európai Parlament és a Tanács 2008/122/EK[18] irányelve

Az irányelv értelmezése során az előzőekben írtak alapul vehetők, tekintettel a szálláshelyek időben megosztott használati jogára, a hosszú távra szóló üdülési termékekre, ezek viszontértékesítésére és cseréjére vonatkozó szerződések vonatkozásában helyezi középpontba a fogyasztók védelmét. Az irányelvre azért volt szükség, mivel az turisztikai szektorban egyre több és újabb típusú üdülési termék jelent meg, melyre az ingatlanok időben megosztott használati jogának megszerzésére irányuló szerződések egyes szempontjai vonatkozásában a fogyasztók védelméről szóló 94/47/EK irányelv már nem terjedt ki.

Az irányelv fő célja a belső piac jogbiztonságának megerősítése annak érdekében, hogy mind a vállalkozások, mind a fogyasztók élvezzék a belső piac szabadsága által nyújtott előnyöket.

Ennek érdekében azonban szükséges a szálláshelyek időben megosztott használati jogát szabályozni, illetve a hosszú távú üdülési termékek forgalmazására és viszontértékesítésére, cseréjére vonatkozó szabályokat koherenssé tenni. A jogszabály kiemeli, hogy nem engedhető meg olyan nemzeti szintű jogszabály, mely a fenti területet szabályozó uniós irányelvekkel és szabályozásokkal szembe megy, vagy azoktól eltér, tekintve, hogy azok a piac torzulásához és egyenlőtlen feltételekhez vezetnek.

Az irányelv Preambulumának 7. pontjában fontos kitétel, hogy jelen szabályozás alkalmazásában „a hosszú távra vonatkozó üdülési termékekre vonatkozó szerződések" fogalmába nem tartoznak bele a szállodaláncok egyes szállodáiban való jövőbeli tartózkodás árából való kedvezményre jogosító rendes hűségprogramjai, tekintettel arra, hogy a fogyasztók az ebben való részvételhez nem fizetett ellenszolgáltatás fejében jutnak.

Kiemelendő, hogy a fogyasztókkal szembeni megtévesztő, valamint agresszív és tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot határozottan tiltja az irányelv.

A vállalkozások és fogyasztók között létrejövő szerződéseknek a legfontosabb részletekre vonatkozó alapvető tájékoztatás mindenképpen tartalmazniuk kell, emellett biztosítani szükséges, hogy a fogyasztónak lehetősége legyen megérteni a szerződésből fakadó jogait és kötelezettségeit. Amennyiben a szolgáltatók a fentieket nem biztosít-

18 https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/PDF/?uri=CELEX:32008L0122&from=en

ják, úgy a szabályozás értelmében a fogyasztók rendelkezésére kell álljon egy hatékony jogorvoslati rendszer, melyet a nemzeti jog alapján rendelkezésre álló jogorvoslatok mellett a fogyasztóknak nyújtott meghosszabbított elállási határidő is biztosít. Fontos itt megemlíteni, hogy a hosszabb elállási időt megelőzően vagy annak időtartama alatt a kereskedőnek nincs joga előleget kérni a szolgáltatásért, illetve a szerződésben, tartalmát tekintve az ár megállapításakor figyelembe vehető, hogy a felek egy év időtartam letelte után az árak a reálérték fenntartása érdekében kiigazítható legyen.

Az irányelvből ki kell emelni a „szálláshely időben megosztott használati jogára vonatkozó szerződés meghatározását, mely szerint *„Egy évnél hosszabb időtartamra szóló szerződés, amelynek keretében a fogyasztó ellenszolgáltatás fejében megszerzi egy vagy több éjszakai szálláshely egy vagy több igénybevételi időszakra vonatkozó használatának jogát”*[19].

A fentiek alapján az irányelv tehát a vállalkozók tájékoztatási kötelezettségét, a szerződéstől való elállás, felmondás egyes eseteit, valamint a jogérvényesítés lehetőségeit szabályozza.

## 4. Az Európai Parlament 2015. október 29-i állásfoglalása az európai turizmus előmozdításának új kihívásairól és elképzeléseiről

Az állásfoglalás (2014/2241(INI)) általánosságban foglalkozik a turisztikai ágazattal. Az állásfoglalás rögtön (A. pont) kiemeli, hogy a turizmus az egyik olyan specifikus ágazat, mely nemzeti szabályozás alá tartozik, így nincs lehetőség alapvető jogharmonizációra az Unió területén az EUMSZ 195. cikke[20] értelmében. Az irányelv kidolgozását indokolta a turizmus nemzethadasági és uniós szintű gazdasági határa is, mivel jelentősen hozzájárul az egyes országok GDP-jéhez (2020-ban, a Covid-19 visszaesést követően a KSH adatai alapján hazánkban 5,4%-al[21]), foglalkoztatásához (2020-ban 398.000 foglalkoztatott volt a szektorban, 5,5%-kal kevesebb, mint egy évvel korábban[22]). Multiplikatív jellege miatt minden más ágazatra is jelentős hatással van, ahogy az alábbi ábrából is jól látszik.

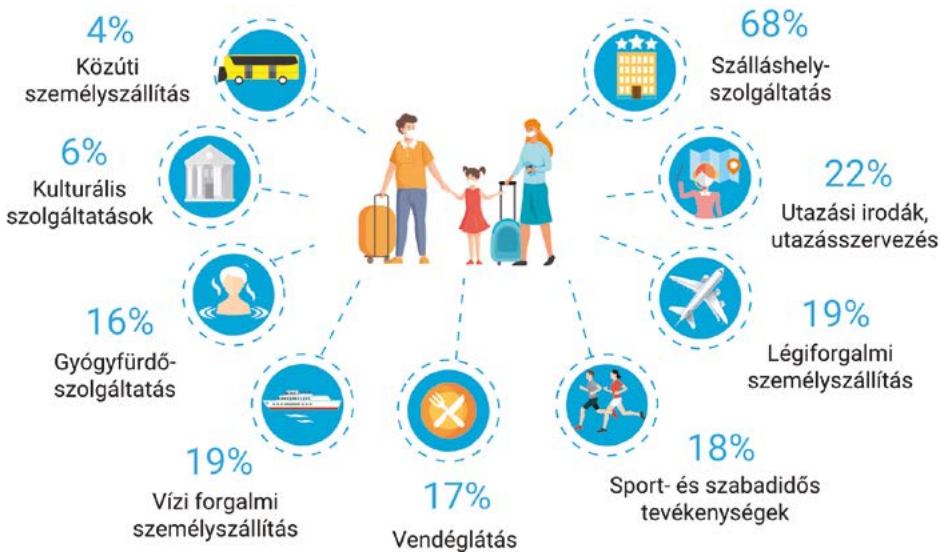
Az állásfoglalás hivatkozik arra is, hogy a turisztikai trendek alapján továbbra is Európa az utazások fő desztinációja, nagyjából 52%-os részesedéssel, így az ágazat stratégiai irányainak kidolgozása és szabályozása elengedhetetlen. Kiemeli továbbá, hogy a part menti és tengeri turizmus kiemelt terület a turizmuson belül, míg az Ukrajnában és Közel-Keleten lévő válság, valamint a vállalkozásokra háruló súlyos szabályozások egyaránt latba kell essenek a stratégia kialakításakor.

19 2008/122/EK irányelv, 2. cikk (1) a)

20 https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:12016ME/TXT&from=HU

21 https://www.ksh.hu/s/kiadvanyok/turizmus-szatellitszamlak-20202021-elozetes/#ahazaifoglalkoztatstizedtadjkaturizmushozkthetgazatok

22 https://www.ksh.hu/s/kiadvanyok/turizmus-szatellitszamlak-20202021-elozetes/#ahazaifoglalkoztatstizedtadjkaturizmushozkthetgazatok




8. ábra: *A turizmusspecifikus ágazatok részaránya a gazdaságban a 2020-as év viszonylatában*
*Forrás: KSH, Turizmus szatellit számlák, 2020-2021*

A fentiek alapján az állásfoglalás felkérte a Bizottságot a következőkre (a teljesség igénye nélkül):

- új turisztikai stratégia kialakítása, szakértők és a nemzetállamok bevonásával,
- Európa, mint idegenforgalmi célpont márkázása/közös népszerűsítésének kidolgozása,
- összeurópai és határon átnyúló turisztikai termékek kialakítása és népszerűsítése,
- minőség biztosítása, márkák és címkék kialakítása, osztályozási rendszerek bevezetése révén,
- a part menti és tengeri turizmusban rejlő lehetőségek felszabadítása,
- a fenntartható, felelős és szociális idegenforgalom létrehozása és népszerűsítése,
- közösségi gazdaság ösztönzése,
- digitalizálás elősegítése, terjedésének elősegítése.

A dokumentum a szállásokkal kapcsolatosan felhívja a Bizottság figyelmét az idegenforgalmi-szálláshely szolgáltatások biztonságáról szóló zöld könyvére[23] is, továbbá megfogalmazza, hogy a turizmus biztonság erősítése érdekében, a szálláshely szektor vonatkozásában készítsen elő egységes szabályozási normákat, különösen a szálláshelyek tűzbiztonsága és szénmonoxid-biztonsága terén. Hansúlyozásra kerül a turisztikai szolgáltatások, kiemelten a közlekedési formák és a szálláshelyszektor fenntarthatóbb működtetésének, energiahatékonyabb üzemeltetésének fontossága, így a Bizottság feladata a „közel nulla energiafelhasználású" szállodák kezdeményezés végrehajtása, így

23 https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/DOC/?uri=CELEX:52014DC0464&from=HU

a szállodáknak környezeti szempontból fenntarthatóbb működését célzó programok létrehozása.

Az Európai egységes minőségi besorolás kialakítása is a fogyasztók védelmét szolgálja, így a szállások osztályozási rendszerével kapcsolatos európai szállodaipari kezdeményezés támogatása tekintetében is szorgalmazza az előrelépést, így felhívja a Bizottságot, hogy a turisztikai szövetségekkel együttműködve közösen meghatározzák az idegenforgalmi infrastruktúra (szállodák és éttermek) közös európai rendszerét, támogatva a Hotelstars Union (https://www.hotelstars.eu/hungary/) kezdeményezését is az egységes minősítő rendszer kialakításával kapcsolatban. Ez lehetővé teheti a szálláshelyek jobb összehasonlíthatóságát, csökkentve ezáltal a fogyasztók kockázatát.

A megosztáson alapuló gazdaság tekintetében kiemeli, hogy amennyiben egy-egy esemény miatt a hagyományos szálláshelyek feltelnek, a magán szolgáltatók és szállás közvetítő szolgáltatások további lehetőséget tudnak kínálni.

A szálláshelyek kialakításával kapcsolatosan felhívja a figyelmet arra, hogy az akadálymentesség fizikai és információ hozzáférési tekintetben is kiemelt prioritás, ahogy a turisztikai mozgástér és időbeli széthúzása is, mely alapja a minőségének valamint a bizalom kiépítésével növeli a szálláshelyek értékesíthetőségét.

Az állásfoglalásban felhívják a figyelmet arra is, hogy az internetes foglalások során sok esetben országonként más árakkal, feltételekkel találkozik a fogyasztó, így Bizottságot, hogy fogadjon el átfogó javaslatot az árukhoz, szolgáltatásokhoz és a legkedvezőbb elérhető árakhoz való hozzáférés indokolatlan területi alapú, a földrajzi hely vagy az állandó lakóhely alapján történő korlátozásának felszámolására.

## 5. Rövid távú szállásadásról – Európa Tanács elfogadott rendelet tervezete (2022/0358 (COD)

2022. november 07-én a összeállt rendelet tervezet célja nagyobb transzparencia biztosítása adatszolgáltatás tekintetében minden rövid távú szállásadásban érintett részére.

Ennek előzményeként értékelhető, hogy még 2019-ben az Airbnb és az Európai Bizottság, valamint a fogyasztóvédelmi hatóságok között együttműködés alakult ki annak érdekében, hogy a cég ajánlatait megfelelőbben jelenítse meg. Ezen együttműködés keretein belül először az Airbnb továbbfejlesztette, majd teljesen egyértelművé tette fogyasztói ajánlatait összhangba hozva így kínálatát az uniós normákkal, miután 2018-ban az Európai Bizottság és a fogyasztóvédelmi hatóságok is felszólították a vállalkozást működésének módosítására. Az együttműködés hatására az Airbnb minden kívánalomnak eleget tett. A főbb változások az alábbiak[24]:

- A fogyasztók védelme érdekében szálláskeresés esetén, amennyiben konkrét időpontot állítanak be a keresők, a találati oldalon mindig a **teljes árnak kell megjelennie** az alkalmazandó **kötelező díjakkal és illetékekkel** együtt.
- A szolgáltató (jelen esetben az Airbnb) egyértelműen köteles feltüntetni, hogy az adott **szállást magán- vagy hivatásos szállásadó** kínálja-e.

24 https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/hu/IP_19_3990

- Az Airbnb a panaszok gyors és könnyű kezelése érdekében honlapján online vitarendező platformot köteles kialakítani és köteles feltüntetni a szükséges vitarendezési információkat.

Az együttműködés keretében az Airbnb saját szolgáltatási feltételeit is felülvizsgálta azzal a céllal, hogy azok egyrészt harmonizáljanak az uniós fogyasztóvédelmi előírásokkal, másrészt hatékonyabb működést eredményezzenek. Ez alapján a vállalat meghatározza, hogy a **felhasználók** a lakóhelyük szerinti ország bíróságához **fordulhatnak az Airbnb-vel kapcsolatos ügyekben,** valamint elismeri, hogy a felhasználóknak alapvető joga **beperelni a szállásadót személyes, vagyoni vagy egyéb kár esetén.** A vállalat mindezek mellett vállalja, hogy a szerződési feltételeket egyoldalúan nem változtatja meg úgy, hogy arról előzetesen a fogyasztókat nem tájékoztatja és ne biztosítana lehetőséget számukra a szerződés felmondására.

A fentiek ellenére és annak okán, hogy nem az Airbnb az egyetlen, rövid távú szállásfoglalást biztosító vállalkozás a Bizottság további részletszabályok kidolgozását szorgalmazta, tekintettel a turisztikai piacon végbemenő változásokra a szállásfoglalások tekintetében.

A fenti szolgáltatás alapvetően mind a fogadó mind a szolgáltatást igénybe vevő számára számos előnyt nyújt, számos veszélyt is magában rejt, főként olyan helyi közösségek esetén, ahol kevésbé megfizethető lakhatás, az emelkedő árak a jellemzők, illetve ahol a turizmus kiemelt forgalmat generál (lásd ezzel kapcsolatosan a Bíróság döntését: C-724/18. és C-727/18. sz. egyesített ügyek[25], jelen jegyzet Esetjogi fejezetében).

A jogalkotó nem titkolt célja a rövid távú szállásadást szabályozó **2022/0358 (COD) rendelet tervezettel**[26], hogy egy olyan szakpolitikai szabályozás jöjjön létre, mely alkalmas a szállásadói tevékenységet jobban átláthatóvá tenni, kijelölve például az abban részt vevő felek azonosításának és tevékenységének szabályozását, meghatározva az általuk betartandó szabályokat egyaránt.

**A fentiek érdekében a jogszabálytervezet az adatmegosztásra vonatkozólag új keretrendszer kidolgozását javasolja alapvetően öt fő lépésben:**

- Harmonizálja a nemzeti hatóságok által bevezetett, a szállásadókra és rövid távon bérelhető ingatlanjaikra vonatkozó regisztrációs követelményeket, vagyis a szolgáltatóknak egyedi azonosítási számot kell kapniuk;
- Pontosítja a nyilvántartási számok megjelenítését és ellenőrzését biztosító szabályokat;
- Egyszerűsíti az online platformok és a hatóságok közötti adatmegosztást;
- Lehetővé teszi az adatok összesített formában való további felhasználását;
- Hatékony végrehajtási keretet hoz létre.

A hatóságok részéről érkező számos és sokféle adatigénylés súlyos terhet jelent, különösen a határokon átnyúló módon működő platformok számára. Ez megnehezíti számukra a rövid távú szálláshely-kiadási szolgáltatásoknak az egységes piacon történő nyújtását.

25 https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:62018CJ0724&qid=1672731410933&from=HU

26 https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:52022PC0571&from=HU

Az adatmegosztás nehézségei a következőkből erednek:

- a hatóságok számos nem hatékony és egymástól eltérő nyilvántartási rendszert kezelnek (ezért nem tudják hatékonyan megszerezni a szállásadók és a szálláshelyek azonosító adatait),
- az adatok platformok és hatóságok közötti megosztására szolgáló hatékony és érvényesíthető jogi keretek, szabványok és eszközök hiánya,
- az átláthatóságot és az adatmegosztást szabályozó megfelelő jogi keret hiánya.

A javaslat célja, hogy Unió-szerte harmonizálja és észszerűsítse a rövid távú szálláshelyekkel kapcsolatos adat-előállításra és adatmegosztásra vonatkozó keretet, így a hatóságok garantálni tudják majd, hogy az online platformokon csak olyan hirdetések jelenjenek meg, melyek megfelelnek az előírásoknak.

A javaslat jogalapja az Európai Unió működéséről szóló szerződés (EUMSZ) 114. cikke, amely lehetővé teszi a tagállamok törvényi, rendeleti és közigazgatási rendelkezéseinek közelítésére vonatkozó olyan intézkedések elfogadását, amelyek tárgya a belső piac megteremtése és működése. Nem teszi ugyanakkor egységessé a nyilvántartási rendszert, tiszteletben tartva a hatóságok hatásköreit, elvárja ugyanakkor a tervezett módosítások nyilvántartási rendszerben történő átvezetését. A rendszer lényege, hogy a szolgátatók a saját és ingatlanjuk adatait felveszik a nyilvántartásba, mely alapján egyedi nyilvántartási számot kapnak. Ez megszűnteti a különbséget a kereskedelmi szolgáltatók és a magánszemélyként ingatlant bérbeadók között is. Az átláthatóság kritériuma így tehát a teljes piac szempontjából garantálja a jogszerű hirdetéseket az online felületeken, tekintve, hogy egyedi azonosító szám nélkül nem lehet majd rövid távú szálláshely szolgáltatást kínálni a tervezet szerint, hiszen az internetes felületen az egyedi azonosító számot fel kell tűntetni.

Felmerülhet a kérdés, hogy az adatvédelmi előírások fenti rendszerben hogyan érvényesülhetnek? Természetesen a tervezetből kitűnik, hogy a hatóságok kizárólag azokat az adatokat kérhetik le a rendszerből, mely rájuk nézve relevánsnak tekinthető. A személyes adatok kezelésére és feldolgozására pedig alkalmazni kell az ún. GDPR, vagyis általános adatvédelmi rendeletet.[27]

A platformok tehát csak a javaslatban meghatározott adatokat osztják majd meg, ugyanakkor külön uniós jogszabályokban rögzített esetekben kötelezhetők leszenek további, más adatok megosztására is. Ilyenek lehetnek például a jövedelemre vonatkozó adatok az adózás területén, melyeket a közigazgatási együttműködésről szóló irányelv alapján kell majd megosztaniuk a szolgáltatást nyújtóknak, vagy az egyes esetekben konkrét megkeresésre történő válaszadási felhívást a digitális szolgáltatásokról szóló jogszabály alapján.[28]

A javaslat előkészítése során a Bizottság az érdekelt felek széles körével konzultált, beleértve a (nemzeti, regionális és helyi szintű) hatóságokat, az online platformokat (és

27 https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016R0679&from=HU

28 https://jogaszvilag.hu/cegvilag/uj-unios-szabalyok-a-rovid-tavu-szallashelykiadassal-kapcsolatban/

azok szervezeteit), a szállásadókat és más szolgáltatókat (például ingatlankezelőket és szállodákat), valamint a helyi szövetségeket egyaránt.

## 6. Összefoglalás

A fenti dokumentumok ugyan nem biztosítanak teljeskörű szabályozást a turisztikai szálláshelyek vonatkozásában, ugyanakkor jól látszik az erre irányuló és egyre erősödő akarat, legyen szó akár az egységes és összehasonlítható minőségéről, akár a szolgáltatások átláthatóságáról.

Tekintettel arra, hogy a turisztikai szektor működtetése, alakítása nemzetállami hatáskörben, szabályozás alatt van, az Uniós előírások csupán kiegészíthetik, keretet nyújthat azoknak. Fontos azonban látni, hogy a rendkívül dinamikusan változó piaci környezetben a fogyasztóvédelem, különösen a határon átnyúló szolgáltatások tekintetében egyre erőteljesebb szabályozást igényel, mivel ez az egyetlen út a megfelelő transzparanciához, a szolgáltatások ellenőrizhetőségéhez, ezáltal a hatékony fogyasztóvédelemhez. Másik oldalról megközelítve a fenti szabályozásokat jól látható, hogy a jogalkotó igyekszik a szabályozással a vállalkozások részére is a piacot kiszámíthatóbbá tenni.

## Források


- Az Európai Parlament 2015. október 29-i állásfoglalása az európai turizmus előmozdításának új kihívásairól és elképzeléseiről (2014/2241 (INI)), letöltve: https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-8-2015-0391_HU.html
- Az Európai Parlament és a Tanács 2006/123/EK irányelve a belső piaci szolgáltatásokról, letöltve: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:32006L0123&from=HU
- Az Európai Parlament és a Tanács 2008/122/EK irányelve a szálláshelyek időben megosztott használati jogára, a hosszú távra szóló üdülési termékekre, ezek viszont értékesítésére és cseréjére vonatkozó szerződések egyes szempontjai tekintetében a fogyasztók védelméről, letöltve: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:32008L0122&from=HU
- EUMSZ, letöltve: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:12016ME/TXT&from=HU
- Javaslat az Európai Parlament és Tanács Rendelete a rövid távú szálláshely-kiadási szolgáltatásokkal kapcsolatos adatgyűjtésről és -megosztásról, valamint az (EU) 2018/1724 rendelet módosításáról, letöltve: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:52022PC0571&from=HU
- Turizmus-szatellitszámlák, 2020–2021 (előzetes adatok), letöltve: https://www.ksh.hu/s/kiadvanyok/turizmus-szatellitszamlak-20202021-elozetes/#ahazaifoglalkoztatstizedtadjkaturizmushozkthetgazatok
- Új uniós szabályok a rövid távú szálláshelykiadással kapcsolatban, letöltve: https://jogaszvilag.hu/cegvilag/uj-unios-szabalyok-a-rovid-tavu-szallashelykiadassal-kapcsolatban/

- Uniós fogyasztóvédelmi szabályok: Az Airbnb együttműködik az Európai Bizottsággal és az uniós fogyasztóvédelmi hatóságokkal, és megfelelőbben jeleníti meg ajánlatait, letöltve: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/hu/IP_19_3990
- Zöld könyv az idegenforgalmi szálláshely-szolgáltatások biztonságáról (COM (2014) 464), letöltve: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/DOC/?uri=CELEX:52014DC0464&from=HU

## Ellenőrző kérdések

- Mik a szállásadásra vonatkozó szabályozások központi elemei?
- Mennyire lehetnek hatékonyak a szabályozások úgy, hogy az egyes nemzetállamok saját maguk is jogosultak a turisztikai szféra jogi szabályozására?
- Milyen elállási lehetőségeket biztosít a fogyasztónak a jogszabály a hosszú távú üdülési termékek estében?
- A rövid távú szálláshely-kiadási szolgáltatásokkal kapcsolatos javaslat milyen típusú adatok közzétételére fókuszál?
- Milyen fogyasztói előnyök származhatnak a szálláshelyek azonos minősítési rendszerének esetleges Uniós bevezetéséből?
- Véleménye szerint a szabályozások mennyire segíthetik az utazók tudatosabb és biztosabb választását a szolgáltatók közül?
- Miért tartja fontosnak a jogalkotó, hogy az árak feltüntetése során a teljes árat, díjakkal és adókkal együtt kell megadni?
- A szabályozások bevezetésével hogyan tud majd egyszerűsödni az adminisztráció?
- Milyen szerepe van a közösségi szolgáltatásoknak a szálláshely szektorban?
- Jellemezze milyen az agresszív, tisztességtelen piaci gyakorlat!

# VII. Légi utazásban résztvevők jogai a közlekedési szektorban

## 1. Bevezetés

A közlekedés, mint a turizmust biztosító egyik alaptevékenység, elengedhetetlen az utazásokhoz, ugyanakkor számos kockázatot rejt magában. Nem csupán a szolgáltatók minőség- és fogyasztó orientáltsága, hanem a külső környezeti tényezők által okozott zavarok, fennakadások is csorbíthatják az utazók élményét. Sokszor azonban az utazásban résztvevők sincsenek teljesen tisztában azzal, hogy milyen jogaik vannak egyáltalán és azokat hogyan érvényesíthetik.

> *Jó, ha tudod: A ferihegyi repülőtér építése 1942-ben kezdődött, és a háború miatt végül 1950-re lett kész. Az 1-es terminál mintája egy repülőgép volt, így a két torony annak motorjait szimbolizálta. Először Bukarest, Prága, Szófia és Varsó felé indultak járatok, majd 6 évvel később az első nyugati járatot is elindíthatta Bécsbe az akkori MALÉV, mely egészen 2012. február 03-ig szolgálta az utasokat.*

## 2. Szabályozási háttér

A közlekedési szektor által kiszolgált utazók érdekeinek védelmét az Unió alapvetően a fogyasztók védelmére alapozza. A „Fogyasztók jogairól szóló 2011/83/EU irányelv" azonban nem foglalkozik kifejezetten az utazásban részt vevők jogaival, tekintettel arra, hogy ezt a területet a jogalkotó önálló védelem alá helyezi.

A légi utazással kapcsolatos 261/2004/EK rendelet a visszautasított beszállás és légijáratok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról együttesen értelmezendő az alábbi dokumentumokkal és hatályos bírósági gyakorlattal:

- 1008/2008/EK rendelet a Közösségben a légi járatok működtetésére vonatkozó közös szabályokról,
- Értelmező iránymutatások a visszautasított beszállás és légi járatok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról szóló 261/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet, valamint a 889/2002/EK európai parlamenti és tanácsi rendelettel módosított,

a légi fuvarozók baleset esetén fennálló felelősségéről szóló 2027/97/EK rendelet tekintetében (2016/C 214/04),
- „Útiterv az egységes európai közlekedési térség megvalósításához – Úton egy versenyképes és erőforrás-hatékony közlekedési rendszer felé" című, ún. fehér könyv, 2011,
- 2001/539/EK határozata a nemzetközi légi szállítás egyes szabályainak egységesítéséről szóló egyezmény (Montreali-egyezmény) az Európai Közösség részéről történő megkötéséről.

**A fentiek, a teljesség igénye nélkül, együttesen és átfogóan szabályozzák a közlekedési szektort. A fenti jogszabályok összessége mellett szintén fogyasztóvédelmi oldalról támogatja meg a szabályozást a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek utazási jogait befolyásoló dokumentumok összessége is.**

**Az utazók védelme tehát jól láthatóan teljesen kikerül az általános fogyasztóvédelmi szabályozás alól.** Ennek fő oka, hogy a közlekedés egy olyan hatalmas ágazat, mely számos sajátossággal bír, így a szabályozásnak igazodnia kell a piacon megnyilvánuló specifikumokhoz.

## 3. A légi közlekedés szabályozása

A napjainkban oly népszerű **repülős utak szabályozása és annak folyamatos frissítése,** felügyelete kiemelt feladat. Számos utaspanasz érkezik a járatkésések, járattörlések, utasbeszállás visszautasítása miatt a légitársaságok központjaiba, utazási irodákba, de sok esetben még magához a jogalkotóhoz is. Egy nagyvállalattal szemben a fogyasztó azonban hátrányos helyzetből indulhat. Napjainkban azonban mind uniós, mind hazai szinten a fenti problémákkal kapcsolatos szabályozások egyre ismertebbek az utasok körében, köszönhetően a tudatos fogyasztók egyre nagyobb száma mellett annak erőteljesebb kommunikációjának, hogy probléma helyzetben milyen lehetőségekkel számolhat az utazó.

A jogszabályok elérhetősége és az általános tudnivalók azonban sokszor még így is nehézkessé teszik a jog érvényesítését, hiszen e szabályozások átláthatósága nem mindig a legegyszerűbb, így az alábbiakban igyekszem összefoglalni a legfontosabb tudnivalókat.

## 4. A rendelet célja, területi és tárgyi hatálya

A **261/2004/EK rendelet szabályozza a visszautasított beszállás és légijáratok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályait.** A rendelet ezzel egyidejűleg hatályon kívül helyezi a korábbi 295/91/EGK rendeletet.

A **fő célja,** hogy az utazók magas szintű védelmét maradéktalanul biztosítsa, hiszen akár a beszállítás visszautasítása, akár a járattörlés számos problémát és kényelmetlen-

séget okoz az utazásban résztvevők számára, nem beszélve az addicionálisan felmerülő költségekről. A korábbi rendelet az utazók alapszintű védelmét biztosította, mely azonban az idő múlásával nem nyújtott hatékony védelmet.

Az előzetes figyelmeztetés nélküli járattörlések, hosszú késések száma nemhogy csökkenni, de egyre dinamikusabban növekedni látszott. A tisztességtelen piaci politikára így a jogalkotónak is reagálnia kellett, így az Európai Unió az új rendelet kiadásával jelentős szigorítással reagált e folyamatra, bízva abban, hogy egyrész az utasok védelme magasabb szinten valósul meg, másrészt a szabályozással a légifuvarozók harmonizált feltételek közötti működését igyekezett biztosítani.

Reagált a jogalkotó arra is, hogy **a menetrend szerinti és nem menetrend szerinti (charter) járatok közötti utazói megítélés és szervezéstechnikai kérdések közötti megkülönböztetés egyre csökken, így a jogszabályt egyértelműen kiterjesztette a charter járatokra is,** melyek akár önállók, akár egy utazási csomag részeit képezik.

Fontos kitétel lett, hogy nem csupán az Unió területén székhellyel rendelkező és működő társaságokra és járatokra kell értelmezni a szabályozást, hanem azokra is, akik harmadik ország repteréről egy tagállamban található reptérre indulnak.

A **rendelet területi hatályát tekintve** egyrészt tehát kiterjed azon utasokra, akik egy olyan tagállam területén található reptérről indulnak, mely tagállamra a Szerződést alkalmazni kell, másrészt azokra az utasokra is, akik harmadik országban található repülőtérre indulnak, amelyre a Szerződést alkalmazni kell, kivéve, ha ebben a harmadik államban előnyökben vagy kártalanításban és segítségben részesültek.

Az EUMSZ 355. cikkelye alapján, annak II. mellékletében felsorolt országokra és területekre e rendelet nem vonatkozik, mivel ezekre az EUMSZ negyedik részében meghatározott különleges társulási megállapodások vonatkoznak. Kivételt képeznek ezen túlmenően a következő térségek: Feröer-szigetek, Man-szigetek, és a Csatorna-szigetek, valamint Dániára és az Egyesült Királyságra is csatlakozási okmányuk szerint. A rendelet tehát e területeket harmadik országoknak tekinti. Kiterjed a területi hatály ugyanakkor Franciaország tengerentúli megyéi mellett Saint Martinra, az Azori-szigetekre, Madeirára és a Kanári-szigetekre.

A jogalkotó annak érdekében, hogy a jogszabály a megfelelő *jogalanyokra* kerüljön értelmezésre, a 2. cikkelyben a **fogalommeghatározásokra** helyezi a hangsúlyt, úgymint:

- légifuvarozó
- üzemeltető légifuvarozó
- közösségi légifuvarozó
- utazásszervező
- szervezett utazási forma
- jegy
- helyfoglalás
- végső célállomás
- csökkent mozgásképességű személy
- visszautasított beszállás
- önkéntes jelentkező
- járat törlése

Mivel **a rendelet alapján mindig az üzemeltető légi fuvarozót terheli a felelősség a rendelet szerinti kötelezettségek teljesítése tekintetében,** nem pedig például olyan másik légi fuvarozót, vagy közvetítőt, aki eladta a jegyet, így e meghatározás kiemelését elengedhetetlennek tartom:

*„Üzemeltető légifuvarozó: a légifuvarozó, amely egy utassal vagy az utassal szerződéses jogviszonyban álló más jogi vagy természetes személlyel kötött szerződés szerint repülést végrehajt, vagy végrehajtani szándékozik." ("CURIA – Documents – European Court of Justice" 2. cikk (b) pont)*

A fenti fogalmak pontos meghatározása meghatározó a szabályozás tartalmának helyes értelmezéséhez.

A rendelet fontos kitétele, hogy **a fentiek csak olyan utasok esetében alkalmazandók, akik megerősített helyfoglalással rendelkeztek és utasfelvételre jelentkeztek a légifuvarozó, vagy utazásszervező által előre meghatározott időpontban, vagy ennek hiányában legalább 45 perccel a közzétett indulási időpont előtt, illetve azok az utasok, akiket a légijáratról, melyre a helyfoglalásuk volt, a légifuvarozó vagy utazásszervező egy másik járatra irányított.**

A rendelet **tárgyi hatálya** helikopterrel utazó utazók esetében kizárja a rendelet alkalmazását, ahogy térítésmentesen, vagy a nyilvánosság számára közvetlenül vagy közvetetten nem elérhető csökkentett viteldíjjal utazó utasok esetében is.

## 5. A szabályozás tárgya

A **szabályozás fő tárgyként** a következőket jelöli meg, meghatározva az utasokat megillető minimális jogokat:

- akaratuk ellenére beszállításukat visszautasítják,
- légijáratukat törlik,
- légijáratuk késik.

A fenti esetek definiálása a rendelet szövegkörnyezetéből határozható meg a legegzaktabb módon. Amennyiben az üzemeltető légifuvarozó indokoltan számít arra, hogy **elutasítja a beszállást** egy légijáratra, önkénteseket kell keresnie, akik előny felajánlása mellett hajlandók lemondani helyfoglalásukról. Számukra a rendelet 8. cikkelye szerint átfoglalásra, vagy visszatérítésre van lehetőségük. Ha a fenti eljárás ellenére az önként jelentkezők száma nem elégséges ahhoz, hogy a többi helyfoglalással rendelkező utas beszálljon a gépbe, az utasok beszállását az üzemeltető légifuvarozó akaratuk ellenére megtagadhatja, az e rendeletben rögzített kártérítési felelősség mellett. Jól érzékelhető, hogy ez az eset alapvetően a túlfoglalásokat igyekszik megfelelően kezelni.

**Járattörlésnek tekinti a jogalkotó egy korábban tervezett olyan légi járat nem közlekedését, melyre legalább egy helyet lefoglaltak.** Ez alá a meghatározás alá tartozik minden olyan légi járat is, mely felszállt ugyan, de bármely oknál fogva később arra kényszerül, hogy visszatérjen az indulási repülőtérre. **Elterelt járat esetében** – tervezettől eltérő reptéren való leszállás esete – szintén a járattörlésre vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni, bár ez utóbbi kivételeket is tartalmaz.

**Járattörlés esetén az üzemeltető az érintett utasok részére köteles biztosítani a visszatérítéshez vagy elálláshoz való joguk mellett a kártérítési lehetőségekkel és alternatív közlekedési módokkal kapcsolatos teljeskörű tájékoztatást is.**

Az utasnak akkor nincs joga kártalanításra, ha:

- az üzemeltető légifuvarozó a menetrend szerinti indulást megelőzően legalább két héttel korábban tájékoztatást nyújtott az utas részére a járat törléséről, illetve
- az indulás menetrend szerinti időpontját megelőző legkorábban két héttel és legkésőbb hét nappal az indulás előtt tájékoztatták őket a törlésről és átfoglalást ajánlottak részükre úgy, hogy az átfoglalt járattal eredeti célállomásukat legfeljebb négy óra késéssel érhetik el, vagy
- kiinduló helyszínről az eredeti indulás előtt legfeljebb négy órával korábban induljanak és az érkezési desztinációba legfeljebb kétórás késéssel érkezzenek.

**Fontos védelmet jelent az üzemeltető légifuvarozónak,** hogy nem tartozik kártérítéssel az utazók felé, amennyiben bizonyítani tudja, hogy a járat törlésére olyan külső ok miatt került sor **(rendkívüli körülmények),** melyre nem lehetett előre számítani és minden ésszerű intézkedés ellenére sem lehetett elkerülhető. Ilyen esetben a bizonyítás az üzemeltető légifuvarozót terheli és a feltételek konjunktívak, tehát **egyidejűleg minden feltételnek fenn kell állnia ahhoz, hogy az üzemeltető légifuvarozó mentesüljön a kártérítés felelőssége alól:**

- rendkívüli körülmények fennállása és a járattörlés közötti ok-okozati kapcsolatot,
- azt, hogy ez a késés, vagy járattörlés minden ésszerű és elvárható intézkedés ellenére sem volt elkerülhető.

Kiemelendő, hogy pl. olyan műszaki hiba, mely a légi jármű karbantartásával kapcsolatban merül fel, vagy annak hiányosságaiból ered, nem tekinthető rendkívüli körülménynek, ugyanakkor egy váratlanul előforduló műszaki hiba, amennyiben az nem az üzemeltetési kockázat körébe tartozik (pl. szélsőséges időjárási körülmények miatt alakul ki, hanem pl. rejtett gyártási hiba okozza) igen.

**Késés** esetében az utasoknak lehetősége van elállásra, valamint visszatérítésre a visszaúthoz, illetve élhetnek kártérítési lehetőséggel is, attól függően, hogy mekkora a késés időtartama. **A jogalkotó ugyanis különbséget tesz az indulási késés és a hosszú késés között.**

Amennyiben ugyanis a járat indulása késik, az utasok élhetnek elállási jogukkal, valamint joguk van a visszatérítéshez és a visszaúthoz (átfoglalás vagy jegyár visszatérítés). A jogokat alapvetően a járat távolsága és a késési idő határozza meg, melyet alább részletezek.

**Hosszú késések esetében, melyet a jogalkotó három órában, illetve azt meghaladó időtartamban határoz meg, a késésre a járattörlésre vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni.**

## 6. A kártalanításhoz való jog

A **kártalanításhoz való jog** alapján tehát a fentiekre hivatkozó utasok 250 € kártérítést kaphatnak az üzemeltető légifuvarozótól, amennyiben az utazási távolság 1500 kilométer vagy az alatti, 400 €-t, minden az 1500 kilométert meghaladó Közösségi és 1500–3500 kilométer közötti egyéb repülőútra, 600 €-t pedig minden olyan repülőútra, mely a fenti két kategóriába nem sorolható. Távolság meghatározása során azt az utolsó célállomást kell alapul venni, ahol a beszállítás visszautasítása miatt a végső célállomásra érkezést tekintve a járat a megadott menetrend szerinti időponthoz képest késik.

A fentiek értelmezéséhez fontos tudni, hogy a visszautasított beszállás nem vonatkozik azokra a helyzetekre, amikor az utasoknak a légi járaton történő szállítását ésszerű indokok (pl. egészségügyi vagy biztonsági, védelmi okok, nem megfelelő úti okmányok) nem teszik lehetővé és ezek az okok szolgálnak a visszautasítás alapjául.

Hasonlóan nem minősül visszautasított beszállásnak, ha az utast azért nem akarják oda-vissza jegye birtokában felengedni a visszaúti járatra, mert az odainduló járaton nem jelent meg (no-show), ahogy egymást követő járatok igénybevétele esetén, amennyiben az előző járatra nem jelentkezett. Ez jellemzően az oda-visszaúti jegyhez kapcsolódó feltételeken alapul.

Amennyiben az üzemeltető légifuvarozó az utasok számára **átfoglalást biztosít** oly módon, hogy összehasonlítható szerződési feltételek mellett a végső célállomásukhoz legkorábbi alkalommal, vagy másik, az utasnak megfelelő későbbi alkalommal, a korábban írt **kártérítési összeg 50%-kal csökken.** Ez a rendelkezés kiterjed a szervezett utazási forma keretein belül utazókra is. Abban az esetben, ha az érkezés az eredeti menetrendben megadotthoz képest a célállomás másik repterére történik, a két helyszín közötti átszállítás költsége is az üzemeltető légifuvarozó költsége.

Fontos kitétele a szabályozásnak, hogy amennyiben az utas késés miatt kártérítési igénnyel jelentkezik, kötelezően a következő lehetőségeket kell felajánlani neki:

a. várakozási idővel arányosan frissítőket és étkezést,
b. szállodai elhelyezést, amennyiben egy vagy több éjszakás ott tartózkodás szükséges, vagy amennyiben az utazónak szándékaihoz képest tovább kell ott tartózkodnia,
c. transzfer szolgáltatást a reptér és a szálláshely között.

A fentieken túl díjmentesen két telefonhívást, telex vagy fax üzenetet, illetve e-mail lehetőséget szintén fel kell ajánlani, ahogy az üzemeltető légifuvarozó kötelessége a csökkent mozgásképességű személyek és az őket kísérők, illetve a kíséret nélkül utazó gyerekek szükségleteire való fokozott figyelem is. Az üzemeltető légifuvarozó kötelezettsége ugyanis a fenti két csoport részére elsőbbség biztosítása, valamint járattörlés, késés esetében, legyen az bármilyen időtartamú is, a fentiekben bemutatott ellátása (étkezés, frissítők, szállás).

**A fenti átfoglalásokból adódhatnak olyan helyzetek, amikor az utazó nem olyan osztályon, nem olyan minőségben tud eljutni a célállomásra, mint amire**

**eredeti menetjegye alapján jogosult lenne.** Olyan estben, amennyiben átfoglalásból adódóan magasabb osztályon kerül elhelyezésre, az üzemeltető légifuvarozó nem követelheti a különbözet megfizetését az utastól. Amennyiben az utas alacsonyabb osztályon utazhat az átfoglalás következtében az üzemeltető légifuvarozó a jegy árának 30%-át köteles visszatéríteni 1500 kilométert nem haladó repülőút esetén, 50%-át a tagállamok európai területei és Franciaország tengerentúli megyéi közötti légijáratok kivételével minden Közösségen belüli 1500 kilométernél hosszabb repülőút és minden egyéb 1500-3500 kilométeres repülőút esetében.

**Természetesen a fentiek az üzemeltető légifuvarozó jogszabály szerinti kötelezettségei, melyek nem zárják ki az utazók további kártalanításhoz való jogát,** ugyanakkor a szolgáltató (üzemeltető légifuvarozó) által adott kártalanítás ilyenkor levonandó a továbbiakban megítélt összegből. Mindemellett az utasnak joga van helyfoglalásáról önként is lemondani, ilyen esetben a fenti kártalanításokra nem jogosult.

**A jogalkotó ugyanakkor az üzemeltető légifuvarozó jogát sem zárja ki és korlátozza a kifizetett kártalanítások miatt azokban az esetekben, amennyiben ő egyébként jogosult kártalanításra harmadik féllel szemben, figyelembe véve az alkalmazandó szabályozásokat.**

## 7. Az üzemeltető légifuvarozó tájékoztatási kötelezettsége

Annak érdekében, hogy a rendelet által biztosított jogaival mindenki tisztában legyen, az üzemeltető légifuvarozónak kötelessége (lenne – sok esetben), hogy az utasfelvételnél az utazók számára jól olvasható tájékoztatást helyezzen el a következő, egzakt módon meghatározott szöveggel: **„A beszállás visszautasítása, illetve a járat törlése vagy legalább két órás késés esetén az utasfelvételi pultnál vagy a beszálló kapunál kérje a kártalanításhoz és segítségnyújtáshoz kapcsolódó jogait ismertető szöveget."**

Emellett a fenti esetekben az üzemeltető légifuvarozó köteles minden utas részére átadni egy írásbeli tájékoztatást, mely a rendelettel meghatározottakkal összhangban meghatározza a kártalanítás és segítségnyújtás szabályait. Vak, illetve gyengén látó utasok esetében a tájékoztatást alternatív módon kell megadni.

A jogalkotó, annak érdekében, hogy a fenti szabályozásban foglaltak maradéktalanul, minden utas részére a fent meghatározott esetekben megvalósításra kerüljenek, kizárja a korlátozás lehetőségét a szállítási szerződésben szereplő eltérés vagy korlátozó feltétel alapján. Mindemellett a rendelet megnyitja az utat az utazók számára, hogy amennyiben úgy tapasztalják, hogy jogaikról az üzemeltető légifuvarozó nem adott átfogó tájékoztatást az e rendeletben meghatározottak szerint, pótlólagos kártalanításra van lehetőségük az illetékes bíróság előtt indított eljárás keretein mentén, ahogy az utasoknak természetesen a tagállamok által kijelölt bármely illetékes szervnél panasszal élhetnek jogaik állítólagos megsértése ügyében.

## 8. Segédletek, iránymutatások és értelmezések a rendelet helyes alkalmazásához

A Bizottság azonban rámutatott 2011. április 11-i közleményében a rendelet rendelkezésének a jelenlegi szövegben lévő nem egyértelmű és koherens megfogalmazásaira, illetve az esetleges joghézagok miatt kialakuló eltérő jogértelmezési problémákra. Mindemellett azt sem szabad elfelejteni, hogy fenti rendelet 2005-ös érvénybe léptetése és a Bizottság 2011-es közleménye között eltelt 6 éves időszakban az utazások száma olyan mértékben növekedett meg, hogy ez is szükségessé tette a revíziót. A legfrissebb közlemény 2016-ban került kiadásra és a fenti rendelettel, az értelmező iránymutatásokkal és a Bizottság közlekedésről szóló **fehér könyvével**[29] összhangban szükséges értelmezni.

A Bizottság iránymutatásai és korábbi közleményei alapján kialakult véleményre és helyzetre az Európai Parlament 2021-ben határozattal reagált, melyben kiemelte azokat az intézkedéseket, melyek az utasbizalom visszaszerzése és a szabályozások egységes tagállami alkalmazása szempontjából elengedhetetlenek. Kiemelte, hogy a szabályok könnyű értelmezhetősége, a megfelelő és egyszerű jogorvoslati eszközök alkalmazása mellett, az utasjogok megfelelő kommunikációja és az azzal kapcsolatos tájékoztatás kiemelten fontosak.[30]

A fentiek mellett természetesen az **ítélkezési gyakorlat** is meghatározó volt a rendelet értelmezését illetően. Az Európai Unió Bíróságának esetjogi dokumentációja mindenki számára nyilvános, és az https://eulex.eu oldalon keresztül elérhető. Így nem csupán a bíróságok jogalkalmazására, de az utasok tájékozódásának köszönhetően a sikeresebb jogérvényesítésre is lehetőséget biztosít. A Bíróság értelmező ítéletei ugyanis számos olyan helyzetet tisztáznak, melyek a fent említett értelmezési nehézségekből adódnak, lehetővé téve így a hatékonyabb és következetesebb végrehajtást.

## 9. Összefoglalás

Mivel a légi közlekedés szabályozását és az utasok jogérvényesítésének lehetőségeit jól láthatóan több rendelet, iránymutatás, sőt bírói gyakorlat szabályozza, ezért a fent leírtak csupán rövid kivonatát jelentik a szabályozások összességének.

Előfordulhat ugyanis olyan eset, hogy valaki szállítási szerződés nélkül jogosult szállítási szolgáltatás igénybevételére. Ilyen esetben a Montreáli Egyezmény 17. cikkelye alapján ez a személy is az utasok jogát gyakorolhatja. Látni kell tehát, hogy a szabályozások minden esetben egymással párhuzamban értelmezve kezelendők, ami sok esetben komoly nehézséget jelent egy laikus ember számára. Ugyanakkor ez a fejezet

29 Az „Útiterv az egységes európai közlekedési térség megvalósításához – Úton egy versenyképes és erőforrás-hatékony közlekedési rendszer felé" című, un. fehér könyvet 2011-ben adta ki a Bizottság. (COM(2011) 0144 végleges) – elérhető az eurlex.europa.eu oldalról.

30 E szellemiség, illetve az ún. Junker-Bizottság minőségi jogalkotásra vonatkozó csomagjának egyik mintaeleme lett a 2015. december 07-i intézkedés *„Európai légi stratégia"* címmel.

a jelenleg hatályban lévő legfontosabb, légiközlekedést meghatározó rendeletet mutatta be, a hozzá kapcsolva azokat az értelemező rendelkezéseket is, melyek talán könnyebb eligazodást nyújtanak az olvasó számára.

## Források


- „Útiterv az egységes európai közlekedési térség megvalósításához – Úton egy versenyképes és erőforrás-hatékony közlekedési rendszer felé" című, un. ("Vasúti közlekedés | Ismertetők az Európai Unióról | Európai Parlament") fehér könyv, 2011
- 2001/539/EK határozata a nemzetközi légi szállítás egyes szabályainak egységesítéséről szóló egyezmény (Montreali-egyezmény) az Európai Közösség részéről történő megkötéséről.
- 261/2004/EK rendelet a visszautasított beszállás és légijáratok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalaníts és segítség közös szabályainak megállapításáról ("EUR-Lex – 32004R0261 – EN – EUR-Lex – Europa")
- Értelmező iránymutatások a visszautasított beszállás és légi járatok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról szóló 261/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet, valamint a 889/2002/EK európai parlamenti és tanácsi rendelettel módosított, a légi fuvarozók baleset esetén fennálló felelősségéről szóló 2027/97/EK rendelet tekintetében (2016/C 214/04)
- Kundi, V. (2023): Szálláshelyek szabályozása az Európai Unióban, In: Vállalkozói Értesítő 3. szám, pp. 7–9.


## Ellenőrző kérdések

- Mi a különbség indulási késés és hosszú késés között?
- Mi a kártalanításhoz való jog?
- Mely indokok mellett nem beszélhetünk visszautasított beszállásról?
- Mit jelent és mire vonatkozik a légi fuvarozó tájékoztatási kötelezettsége?
- Milyen tényezőktől függ a kártérítési összeg mértéke?
- Milyen lehetőségeket kell kötelezően felajánlani késés esetén az utazóknak?
- Mi volt az oka annak, hogy a jogalkotó a charter járatokra is kiterjesztette?
- Mi a különbség a charter és a menetrend szerinti járatok között?
- Mit tekinthetünk ésszerű indoknak?
- Mikor igényelhet az utas pótlólagos kártalanítást?

# VIII. Közúton és kötöttpályás közlekedésben részt vevők jogai az EU-ban

## 1. Bevezetés

Az előző részfejezetben a légi közlekedésre vonatkozó uniós jogi szabályozásról olvashattak összefoglalót. A közlekedési szektornál maradva e fejezet folytatásaként az **autóbuszos utazásban részt vevő turisták jogait, valamint az ehhez az utazási formához kapcsolódó általános jogi szabályozást került bemutatásra.**

Az autóbusszal közlekedő utasok jogait részben a 2017/2394/EU rendelet (fogyasztóvédelmi együttműködés az Unió országai között), valamint a technológia fejlődésével, a fogyasztóvédelmi szabályozás változásával, valamint az ágazati sajátosságok hatékonyabb védelmet biztosító igénnyel együttesen kikényszerített 181/2011/EU rendelet közösen biztosítják. E fejezet utóbbi jogszabály feldolgozását és rövid összegzését tartalmazza.

## 2. A rendelet megalkotásának szükségessége

A rendelet szövege már a bevezető részben kiemeli, hogy *„az uniós fellépésnek egyebek mellett azt a célt kell szolgálnia, hogy az utasok számára valamennyi járaton biztosítsa az egyéb közlekedési módok esetében megvalósított, magas szintű védelmet."* Mindezt természetesen teljes összhangban a fogyasztóvédelmi előírásokkal.

Jellemző a szolgáltatói szerződések esetében, hogy a szerződő felek közül **a szolgáltatást igénybe vevők „hátrányosabb" tárgyalási, illetve ezáltal, érdekérvényesítési helyzetben vannak.** Ez tehát nem egy ritka jelenség, ugyanakkor emiatt a turisták, utazók, mint a szerződésben részt vevő gyengébb fél, **plusz védelemre, erőteljesebb támogatásra szorulnak, melyet az egységes és koherens jogi szabályozási környezet képes kialakítani.**

A közlekedési szektor sajátosságának tekinthető, hogy **az autóbuszos szolgáltatásokat jellemzően kis- és középvállalkozások bonyolítják,** mivel ők tudnak a leghatékonyabbak lenni a fogyasztói piacon.

> *Jó, ha tudod: a kötöttpályás közlekedés az egyik legfenntarthatóbb és legkörnyezetbarátabb utazási forma, mely középtávon az autós és repülős utak nagy versenytársa lehet. Mivel a vonatállomások jellemzően a belvárosban találhatók, így*

*az utasoknak nem kell a város szélére utazni, hogy kiérjenek a reptérre, mellyel időt és pénzt takaríthatnak meg. Ráadásul a technológiai fejlődésnek köszönhetően a nagysebességű vonatok gyors és kényelmes utazást biztosítanak.*

Ugyanakkor ezek a vállalkozások, tekintettel a személyszállítás sajátosságaira számos jogszabályi előírás címzettjei. A jogszabályalkotó ugyanis minden eshetőséget figyelembe kell, hogy vegyen az ágazati szabályozás átfogó kialakításakor. Amikor autóbuszos közlekedésről beszélünk, szükséges átlátni, hogy nem csak a hibátlanul lebonyolított utazásokat kell áttekintenünk – hiszen ezek esetében fel sem merül a jogszabályi háttér boncolgatása –, hanem azokat az eseteket kell első sorban még górcső alá venni, melyek a szolgáltatáshoz kapcsolódó esetlegesen felmerülő problémára nyújtanak *„megoldási lehetőséget”*. Ilyen lehet, ha az autóbuszjárat balesetet szenved, így akár az utas testi épségében, akár a poggyászban kár keletkezik, esetleg az utas elhalálozik, vagy a poggyász megsemmisül. A balesetet szenvedettek átmeneti ellátása, elszállásolása, hazaszállítása, részükre a segítségnyújtás alapvetően elvárt szolgáltatásoknak tekinthetők. **A fentiek alapján tehát az autóbusszal közlekedő utasok jogairól szóló rendeletet összhangban kell értelmezni a gépjármű-felelősségbiztosításról és a biztosítási kötelezettség ellenőrzéséről szóló, 2009. szeptember 16-i 2009/103/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvvel, valamint a nemzeti jogszabály megválasztásakor a szerződésen kívüli kötelmi viszonyokra alkalmazandó jogról szóló, 2007. július 11-i 864/2007/EK (Róma II.) európai parlamenti és tanácsi rendelettel és a szerződéses kötelezettségekre alkalmazandó jogról szóló 2008. június 17-i 593/2008/EK európai parlamenti és tanácsi rendelettel (Róma I.).** A fentiek mellett a rendelet hangsúlyt helyez a fogyatékossággal, illetve csökkent mozgásképességgel rendelkezők speciális igényeihez való alkalmazkodás szükségességére, ezáltal mindazon infrastruktúrák és módszerek fejlesztésére, melyek lehetőséget biztosítanak az utazásban részt vevők és a fenti csoportok közötti különbségek csökkentésére. Ennek érdekében a képzések a kiszolgáló személyzet és buszvezetők részére, valamint a megfelelő tájékoztatás alternatív formáinak és annak elérhetőségének javítása kiemelt szerepet kapnak.

A rendelet **szabályozza továbbá a járattörlés, járatkimaradás, műszaki meghibásodás okozta problémák kérdésköreit is.**

A szabály megalkotásával az Európai Unió arra törekedett, hogy az autóbuszos közlekedésben részt vevők minden tagállamban egyforma védelmet és segítséget kaphassanak.

## 3. A rendelet tárgya

A dokumentum az alábbi területek szabályozását biztosítja:

- utasok közötti esetleges megkülönböztetések (pl. mozgásukban korlátozottak hátrányos helyzete esetén) csökkentése, felszámolása,
- balesetekből származó sérülések, illetve haláleset, valamint poggyászok károsodása, elvesztése esetén hatékony segítségnyújtás és védelem kialakítása,
- hátrányos helyzetű utazókat megillető megkülönböztetésmentes segítségnyújtás,

- utasok jogainak szabályozása járatkimaradás, illetve járattörlés esetére, kártérítési lehetőségek szabályozása,
- tájékoztatási minimumkötelezettség meghatározása,
- panaszkezeléssel kapcsolatos elvárások.

A fentiek alapján jól látható, hogy **a fő célok alapján lehatárolt szabályozások nagyon sokrétűek és számos területet fednek le.**

## 4. A rendelet hatálya

A szabályozás pontos értelmezéséhez fontos meghatározni, hogy kik konkrétan **a szabályozás címzettjei.** A célcsoportot alapvetően a menetrend szerinti járatokkal utazó olyan célközönség jelenti, akik a járat menetrendje szerint legalább 250 kilométert utaznak és felszállási helyük vagy a célállomás az Unió területén található. A 250 kilométernél rövidebb távra utazókra, valamint a különjáraton utazókra a rendelet meghatározott, külön cikkelyei vonatkoznak (4. cikk (2) bekezdése, 9. cikk, 10. cikk (1) bekezdése, 16. cikk (1) bekezdésének b) pontja és (2) bekezdése, a 17. cikk (1) és (2) bekezdése és a 24-28. cikkei).

## 5. Fogalommeghatározások

E rendeletben is számos fogalom kerül meghatározásra, melyek közül a pontos értelmezés okán négy fogalmat emelnék ki:

– **menetrend szerinti járatok:** olyan járatok, amelyeken az utasok autóbusszal történő szállítása meghatározott időközönként, meghatározott útvonalon, az utasokat előre meghatározott megállóhelyeken felvéve és kitéve történik.
– **különjáratok:** olyan járatok, amelyekre nem terjed ki a menetrend szerinti járatok meghatározása, és amelyek legfontosabb jellemzője az ügyfél vagy maga a fuvarozó kezdeményezésére összeállított utascsoport autóbusszal történő fuvarozása.
– **fuvarozó:** a menetjegy-értékesítőtől, utazásközvetítőtől vagy utazásszervezőtől eltérő természetes vagy jogi személy, aki a lakosság részére menetrend szerinti vagy különjáratok révén személyszállítást kínál.
– **teljesítő fuvarozó:** a fuvarozóval nem azonos természetes vagy jogi személy, aki a személyszállítást egészben vagy részben ténylegesen teljesíti.

**A fuvarozók, a szabályozás alapján, kötelesek az utasok részére menetjegyet kiállítani kivéve akkor, ha az utasoknak egyéb dokumentum alapján van jogosultságuk az utazásban való részvételre.** A menetjegy mind papíralapú, mind pedig elektronikus formában kiállított jegy is lehet. Fontos azonban kiemelni, **hogy a jegyeknek minden megkülönböztetéstől mentesnek kell lennie,** vagyis a végfelhasználó állampolgárságát, fuvarozók és menetjegy értékesítő közötti kapcsolatot, unión belüli letelepedési helyszínt, és egyéb különbségeket nem tükrözheti.

Bizonyos helyzetekben a szolgáltatási kötelezettségek teljesítése nem feltétlen a fuvarozóra, hanem esetlegesen a menetjegy értékesítőre, vagy egyéb személyre hárul. Ilyen esetben e személyek a felelősek a tevékenységért és mulasztásért egyaránt, rájuk kell alkalmazni a rendelet rendelkezéseit. **Nem merülhet fel olyan eset, amikor az utasokkal szemben fennálló kötelezettségek teljesítését bármilyen fajta szerződés korlátozza vagy kizárja, különös tekintettel a személyszállítási szerződésben foglalt eltérést biztosító vagy korlátozó záradékról.**

Külön fejezet szabályozza a **kártérítési és segítségnyújtási a kötelezettségeket baleset esetén.** Abban az esetben, ha az autóbusz járat igénybevétele során balesetből az utasoknak halála vagy személyi sérülése származik, illetve poggyászok elvesztése vagy károsodása esetén is, kártérítés illeti meg őket. Ebbe bele tartoznak többek között a temetéssel kapcsolatosan, indokoltan felmerülő költségek is. **Amennyiben az utas a balesetben életét veszti, fenti joga azon személyekre száll, akiknek eltartására az utas, törvény szerint kötelezett volt vagy lett volna. Ezt az összeget az alkalmazandó nemzeti jog alapján kell megállapítani,** melynek során figyelembe veszik balesetekből származó halált, vagy személyi sérülés mértékét, súlyosságát **A kártérítés legfelső határa esetenként nem lehet alacsonyabb, mint utasonként 220.000 €, poggyász darabonként 1.200 €.** A rendelet kiemeli azt is, hogy amennyiben bármilyen mozgást segítő berendezés vagy segédeszköz rongálódik meg, a kártérítés összegének ezen eszköz pótlásához, illetve javításához kapcsolódó költségekkel azonosnak kell lennie.

**Bármilyen jellegű probléma felmerülése esetén az utasoknak azonnal felmerülő szükségletei is lehetnek. Ebben az esetben a fuvarozónak a lehetőségekhez képest ésszerű és arányos segítséget kell nyújtania** e szükségletek kielégítése tekintetében.

E tekintetben a fuvarozó a balesetet követő azonnal felmerülő szükségletek tekintetében feláll. Ez a segítségnyújtás kiterjed akár az utasok elhelyezésére vesz élelmezésére, ruházatának pótlására, szállítására, illetve az elsősegély szolgáltatás megkönnyítésére egyaránt. **A fuvarozó vagy a teljesítő fuvarozó e kötelezettségének teljesítése nem jelenti a felelősség elismerését.**

Elhelyezés tekintetében a rendelet korlátozást is megenged, a fuvarozó dönthet úgy, hogy a teljes költség tekintetében utasonként 80 € /éjszaka összegben és legfeljebb 2 éjszakában határozza meg.

## 6. A fogyatékossággal élő és a csökkent mozgásképességű személyek jogai

A rendelet egyértelműen rögzíti, hogy e személyek számára is biztosítani kell a közlekedésben való részvételt, minden megkülönböztetéstől mentesen.

Megnyilvánul ez abban, hogy sem a fuvarozó, sem az utazásközvetítő, vagy utazásszervező (továbbiakban: szolgáltató) nem tagadhatja meg a helyfoglalást fogyatékosságra, vagy csökkent mozgásképességre hivatkozva. **Sajátos helyeztű utastársak**

**számára a menetjegyet pótdíj felszámítása nélkül, az egyébként alkalmazandó díjak szerint kell kiállítani.**

Vannak azonban olyan helyzetek, melyek **kivételként jelennek meg.** Abban az esetben, ha **hatóság által előírt egészségügyi biztonsági követelmények vagy a jármű vagy az infrastruktúra kialakítása** miatt szükséges, fogyatékosságra vagy csökkent mozgásképességre hivatkozva a helyfoglalás elfogadása megtagadható. Ebben az esetben a fuvarozónak, utazás közvetítőnek vagy utazásszervezőnek azonban kellő körültekintés mellett **tájékoztatnia kell az érintett személyt azokról az egyéb járatokról, melyik üzemeltetésében alkalmasak e személyek utaztatására. Ilyen esetben e személy, illetve kísérője részére fel kell ajánlani: a menetjegy árának visszatérítéséhez való jogot,** vagy lehető leghamarabbi díjmentes vissza szállítást a kiindulási helyre, valamint az utazásnak egy másik közlekedési formával történő folytatását, esetleg az útvonal módosítását az utazási szerződésben foglalt célállomásig. Ez alól csupán az jelentett kivételt, hogy az bármilyen oknál fogva nem kivitelezhető.

Ha fentnevezett személy jegyének kiállítása, helyfoglalása, vagy beszállítása megtagadásra kerül, a kísérő személy szállítása is díjmentesen kell, hogy történjen, emellett lehetőség szerint a fogyatékossággal élő vagy csökkent mozgásképességű személy mellett kell számára a helyet biztosítani.

**Ha a fuvarozó, utazásközvetítő vagy utazásszervező korábban hivatkozott okok miatt megtagadja a jegy kiállítást,** illetve beszállítást a csökkent mozgásképességű vagy fogyatékossággal élő személy részére, **annak pontos okáról** köteles haladéktalanul, vagy kérésre a kérelem benyújtásától számított **5 (öt) munkanapon belül írásban tájékoztatni** e személyt.

Fontos annak biztosítása, hogy az ilyen problémával élő és utazni kívánó személyek is minden lényeges általános információt és tájékoztatást akadálymentes formátummal megtaláljanak, tájékoztatás oknak fizikailag hozzáférhető formában is rendelkezésre kell állniuk.

## 7. Autóbusz állomások kijelölése

**A tagállamok számára fontos olyan autóbusz állomások kijelölése, ahol biztosítani tudják a fogyatékossággal élő és csökkent mozgásképességű személyek utazásához szükséges feltételeket** (kiszállítás, beszállítás, tájékoztatás, jegyvásárlás).

## 8. Segítségnyújtáshoz való jog a kijelölt autóbusz állomásokon, valamint az autóbuszokon

A rendelet e része meghatározza, hogy a fent megnevezett **autóbusz-állomásokon történő kiszolgálás a fogyatékossággal élők, illetve a mozgásukban korlátozottak számára is térítésmentesen rendelkezésre kell, hogy álljon.** Ugyanezen feltételeknek megfelelően az **autóbuszokon is** térítésmentesen kell segítséget biztosítani a fent megnevezett személyi kör számára. A segítségnyújtás feltételei tekintetében a fuvaro-

zóknak kötelességük az autóbusz állomást üzemeltető szervekkel együttműködniük. Ezt segítik elő a következők:

– fogyatékossággal vagy csökkent mozgásképességgel élők személyes segítség iránti igényünket legalább 36 órával a segítség igénybevétele előtt lehetőség szerint be kell jelentsék a fuvarozónak,
– az érintett személy a fuvarozó által előzetesen megállapított időpontban (legfeljebb 60 perccel a kiírt indulási időt megelőzően), illetve megjelölt időpont hiányában legalább 30 perccel a közzétett indulási időpont előtt jelentkezik a fuvarozónál a kijelölt helyen.

**Annak érdekében tehát, hogy a fuvarozó kötelezettségének eleget tudjon tenni, szükséges a különleges igényű személyek együttműködése is.** A rendelet éppen ezért kiemeli, hogy különleges ültetési igényt is előre kell jelezni, ilyen irányú szükség esetén.

Fontos kitétel azonban, hogy **a szolgáltatóknak a segítségnyújtással kapcsolatos igények bejelentésének lehetőségét is biztosítaniuk kell** úgy, hogy az e csoport számára az elérhető legyen, azaz telefonos és internetes értékesítés esetén is valós, elérhető lehetőséget biztosítson a személyek számára.

**Előfordulhat azonban olyan eset, hogy a segítségre szoruló ilyen irányú igényét az indulást megelőzően nem jelenti a szolgáltatók irányába. Ez nem jelentheti az ő kizárását az utazásból,** kivéve a fent említett eseteket, hanem a szolgáltatók kötelesek ez esetben is a mentjeggyel rendelkező személyeket a lehetőségek szerint a fel- és leszállásban a fogyatékossággal élő vagy mozgásukban korlátozott személyeket segíteni.

Azokban az esetekben, ha a segítségnyújtásra vonatkozó igény az utazásközvetítőhöz vagy az utazásszervezőhöz fut be, köteles a szolgáltató e információt a lehető leghamarabb a fuvarozó részére továbbítani, figyelembe véve a szokásos nyitvatartási időt.

Annak érdekében, hogy a fenti szolgáltatások, illetve a segítségnyújtás hatékonyan segítsék az arra rászorulókat, szükséges, hogy a fuvarozásban részt vevők képzésen sajátítsák el a legfontosabb tudnivalókat, így a fuvarozók és adott esetben az autóbusz-állomást üzemeltető szervek kötelesek a képzések megszervezésére, biztosítására. E képzések célcsoportja az autóbusz-állomásokon dolgozók (tájékoztatásban, kiszolgálásban részt vevők), illetve a gépjármű vezetők egyaránt.

**Szabályozás alá került a mozgás segítő eszközök, kerekesszékek sérülésének, megrongálódásának, illetve elvesztésének esetére vonatkozó kártérítési felelősség is.** A rendelet kimondja, hogy ilyen esetekben **a kártérítésnek egyelőnek kell lennie az elveszett vagy megrongálódott eszköz javításának, pótlásának költségeivel.** Fontos kitétel, hogy amennyiben szükséges, úgy ideiglenes csereeszközt kell, hogy rendelkezésre bocsájtson a segítségre szoruló részére.

## 9. Az utasok jogai járatkimaradás vagy -késés esetén

Abban az esetben, ha **a járat törlése vagy késése bekövetkezni látszik és a késés meghaladja a legalább 120 percet, illetve esetleges túlfoglalás esetén az utasok**

**részére haladéktalanul fel kell ajánlani a következő, lehető legkorábbi továbbutazási lehetőséget a célállomásra többletköltségek nélkül, vagy a menetjegy árának visszatérítését és a kezdő állomásra való díjtalan, lehető legkorábbi visszaszállítását. Amennyiben ezek a lehetőségek az utas számára nem kerülnek felajánlásra,** a járat késése, illetve törlése miatt a jegyár teljes visszatérítése mellett további, **a jegy árának 50%-val egyenértékű kártérítésre is jogosulttá válik,** melyet a fuvarozó köteles az esemény bekövetkeztétől számított 1 (egy) hónapon belül megfizetni. **Menetrend szerinti járatok esetén a fentiek szabályozása annyiban tér el, hogy a kártérítést a kérelem kézhezvételétől számított 14 (tizennégy) napon belül kell teljesíteni,** illetve ez esetben a visszatérítés az utazás meg nem tett szakaszainak költségeire terjed ki.

**A gépjármű meghibásodásának szabályozása** is fontos volt a jogalkotó számára, hiszen az utazók számára a célállomásra való eljutást jelentősen akadályozhatja egy ilyen helyzet. Ennek megfelelően a rendelet úgy határoz, hogy amennyiben az autóbusz meghibásodik, a **fuvarozónak biztosítania kell egy másik járművet a tovább utazáshoz, vagy az utasokat olyan helyre kell cserejárművel tovább szállítania, ahonnan aztán továbbutazásuk a célállomásra biztosított.**

**A tájékoztatás,** mint a szolgáltatók és az utazók közötti kommunikációnak és információ átadásnak kiemelt szerepe van. Különösen fontos az utasjogok közlése és az arról szóló tájékoztatás megosztása az utazásban résztvevőkkel. Ebből kifolyólag került a szabályozásba, hogy **a fuvarozó a késésről vagy járattörlésről a leghamarabb, de legkésőbb a késést, törlést követő 30 (harminc) percen belül tájékoztatni köteles az utazókat, meghatározva az esetleges várható indulás időpontját is.** Amennyiben a késés miatt az utas csatlakozó járatát lekési, a fuvarozó köteles a tovább utazási, illetve csatlakozási lehetőségekről az utast mielőbb tájékoztatni.

**A hosszú időtartamú, vagyis a 3 (három) óra utazást meghaladó járatok törlése, vagy legalább 90 (kilencven) perces késése esetén a fuvarozó köteles a várakozási időhöz vagy késedelemhez mérten étkezést, frissítőt biztosítani az utasok részére,** amennyiben azok a buszon rendelkezésre állnak, vagy a helyszínre szállíthatók.

## 10. Panaszkezelés

**A hatékony panaszkezelés kiforrott mechanizmust igényel, ennek megfelelően a rendelet kötelezi a szolgáltatókat a hatékony panaszkezeléshez szükséges rendszer kialakítására és alkalmazására.** Ugyanakkor a hatékonyság mindkét fél kötelezettségét megkívánja, így az utas panasszal a járat törlését, vagy járatkésést követő 3 (három) hónapon belül kell megtennie, míg ennek kivizsgálására 1 (egy) hónapja van, ezen időtartamon belül a fuvarozónak tájékoztatni kell az utast arról, hogy kérelmét hogyan bírálták el.

## 11. Összefoglalás

Ahogy a fenti fejezetből jól látszik, a rendelet alapvetően a késésekből, járattörlésből, műszaki problémákból és esetleges balesetekből adódó helyzetekre vonatkozóan igyekszik hatékony szabályozást adni. A rendelet tartalmi hányadának jelentős részét a mozgásukban korlátozottak és fogyatékkal élők számára kötelezően nyújtandó segítségre fókuszál, biztosítva ezáltal, hogy a hátrányos helyzetben lévő utasokat se érje megkülönböztetés autóbuszos utazásaik során.

## Források


- Az Európai Parlament és Tanács 181/2011/EU rendelete az autóbusszal közlekedő utasok jogairól és a 2006/2004/EK rendelet módosításáról
- Az Európai Parlament és Tanács 2017/2394/EU rendelete a fogyasztóvédelmi jogszabályok végrehajtásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről és a 2006/2004/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről
- Kundi, V. (2022): Közúton és kötöttpályás közlekedésben részt vevők jogai az EU-ban, In Vállalkozói értesítő – Vendéglátás és turizmus 6. szám, pp. 7-11.

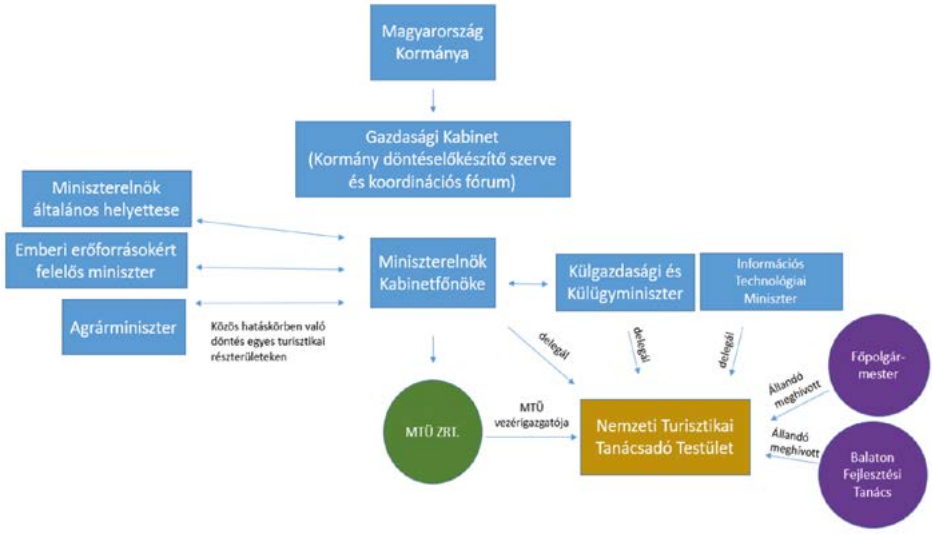

## Ellenőrző kérdések

- Halálesettel járó baleset esetén milyen összegnél nem lehet alacsonyabb a kártérítés felső határa?
- Milyen szabályok védik a közúti fuvarozókat?
- Mi történik gépjármű meghibásodás esetén?
- Milyen kötelezettségei vannak a közúti fuvarozónak, ha gépjármű meghibásodás miatt legalább 3 órával később tud indulni?
- Mit értünk ésszerű és arányos segítségnyújtás alatt?
- Kit értünk fuvarozó alatt?
- Mikor köteles a fuvarozó ételt és italt biztosítani az utasoknak?
- Mi a teendő a gépjármű meghibásodása esetén?
- Mi az eljárás 120 percet meghaladó késés esetén?
- Határozza meg, kik a szabályozás címzettjei?

# IX. A hazai turizmus intézményrendszere

## 1. Bevezetés

A turizmus működését és teljesítőképességét alapvetően a környezeti tényezők dinamikus összessége határozza meg. A természet, kultúra, társadalom, gazdaság, politika, technológia tényezői közül a politika, mint mindent meghatározó és befolyásoló környezeti tényező kiemelkedik. A politika színterén dől el az is, hogy a turizmust, mint ágazatot, milyen célkitűzések mellett milyen szervezetek képesek hatékonyan irányítani. Ahogy a turizmus működését meghatározó jogszabályok, úgy az azt irányító intézményrendszer is rendkívül szerteágazó.




9. ábra: *A hazai turizmus irányításának intézményrendszere*
*Forrás: Állami Számvevőszék, 2021*

Hazánk turizmusának intézményrendszere számos alkalommal változott, alakult át az elmúlt évtizedekben, mely részben a szakterület, másik oldalról a kormányzati stratégiaváltás, a turizmus jelentőségének egyre erőteljesebb eredményének tudható be.

## 2. A hazai intézményrendszer felépülése

A turizmussal kapcsolatos állami feladat- és intézményrendszer átalakításához szükséges intézkedésekről szóló 1156/2016. (III. 31.) Korm. határozat a turizmus irányítását és annak fejlesztésével kapcsolatos feladatköröket a következőkben határozta meg:

– a turizmus és vendéglátással kapcsolatos feladatok ellátásáért felelős személynek a nemzeti fejlesztési minisztert jelölte ki;
– létrehozta a Magyar Turisztikai Ügynökség Zrt-t az egységes állami, turizmusszakmai, rendezvénykoordinációs, turisztikai termékfejlesztési, valamint vendéglátással kapcsolatos feladatok ellátására;
– egységes állami turizmus-fejlesztési koncepció és támogatási rendszer kidolgozásának felelősévé a nemzeti fejlesztési minisztert jelölte ki;
– a turisztikai fejlesztésekkel összefüggő és rendelkezésre álló európai uniós források felhasználását támogató intézményrendszer kialakítására a miniszterelnökséget vezető minisztert jelölte ki.

A fenti korányhatározatot követően a 61/2017 (III.20.) Korányrendelet részletszabályok formájában határozta meg a **Magyar Turisztikai Ügynökség Zrt.** (továbbiakban: MTÜ) feladatait[31]. A szervezet jelenleg a hazai turizmusirányítás ernyőszervezete, melynek vezetését jelenleg három tagú igazgatóság látja el.

> *Jó, ha tudod: a hazai turizmus intézményrendszerének átalakítási folyamata komoly kihívás elé állítja a turizmusban dolgozókat, hiszen a sok és gyakori változások miatt egyetlen vázolt intézményrendszer sem tekinthető túl hosszú életűnek, ami sajnos sok bizonytalanságot, átláthatatlan működést és felelősséget okoz az ágazatban. Ami az elmúlt években azonban egészen egyértelművé vált, hogy az MTÜ az ország életében legfontosabb olyan intézmény, mely a rengeteg szakmai feladat mellett és ezen belül az országmárka kialakításának is legfőbb alakítója.*

Az igazgatóság Dr. Guller Zoltán igazgatósági elnökből, Jakab Zsófia és Könnyid László igazgatósági tagokból áll, míg a mendzsment feladatok ellátásáért Horváth Péter vezérigazgató, Jakab Zsófia Marketing és kommunikációs vezérigazgató-helyettes, Suhajda-Molnár Anikó Turizmus stratégiai megvalósításáért felelős vezérigazgató helyettes és Mód Miklós János Gazdasági és operatív vezérigazgató helyettes felelnek.

Feladatait alapvetően két részre, az ország turizmus marketing és kommunikációs tevékenységének ellátására, valamint az ágazat stratégiai fejlesztési feladatainak ellátására lehet különíteni.

*„Az ügynökség legfőbb célja, hogy növelje Magyarország, mint úti cél versenyképességét, és aktívan hozzájáruljon ahhoz, hogy az ország még vonzóbbá, élményekben gazdagabbá váljon a külföldi és belföldi turisták valamint üzleti utazók számára. A Magyar Turisztikai Ügynökség valamennyi*

31 Az ügynökség feladat és hatáskörére vonatkozó szabályokat jelen fejezethez kapcsolódó 1. számú függelék tartalmazza.

*turisztikai szereplővel közös küldetése: elmesélni Magyarország történetét és a turizmus fejlesztésén keresztül biztosítani hazánk gyarapodását." (Forrás: mtu.gov.hu)*

2018-ban komoly változás következett be, mivel létrejött a turizmus átfogó szabályozását lehetővé tevő kormányrendelet. Ennek okán a turizmus feletti felelősségi jogkörök gyakorlása, így a felelős személyek is változtak (nemzetgazdasági miniszter, nemzeti fejlesztési miniszter, külgazdasági és külügyminiszter). Mára a legtöbb hatáskör a miniszterelnök kabinetfőnökéhez került.

A **94/2018. (V.22.) a Kormány tagjainak feladat és hatásköréről szóló kormányrendelet** 157. § (58) a Gazdasági Kabinetet jelöli ki a turizmussal kapcsolatos feladatok ellátására, mely így a kormány ügydöntő és döntéselőkészítő szerveként, valamint koordinációs fórumként működik.

Az **1/2018. (VII.6) MK utasítása a Miniszterelnöki Kabinetiroda Szervezeti és Működési Szabályzatáról** mellékletének 27. § alapján:

„A közigazgatási államtitkár a miniszternek a Statútum 7. § (1) bekezdés 3. és 4. pontja szerinti turizmusért és vendéglátásért való felelősségi körébe tartozó feladatai keretében:

a) gondoskodik a turizmusért és a vendéglátásért való felelősségéből adódó feladatok Magyar Turisztikai Ügynökség Zrt. útján történő ellátásáról,
b) előkészíti – a Magyar Turisztikai Ügynökség Zrt. bevonásával – a turizmusért és a vendéglátásért való felelősségi körbe tartozó, különösen a turizmus fejlesztéséhez kapcsolódó jogszabályokat, előterjesztéseket."

**A kormány turizmusért felelős tagja a 94/2018 (V.22.) Kormányrendelet 7. § (3) alapján a miniszterelnök kabinetfőnöke,** aki e felelőssége körében a következő feladatok ellátásáért felel:

11. § (1) A miniszterelnök kabinetfőnöke a turizmusért való felelőssége keretében előkészíti a turizmusra, az utazásszervező és -közvetítő tevékenységre, az utazási és utazásközvetítői szerződésre, a falusi és agroturizmusra, valamint – a gyógy- és egészségügyi tényezők vonatkozásában az egészségügyért felelős miniszterrel együttműködve – az egészségturizmusra vonatkozó jogszabályokat.

(2) A miniszterelnök kabinetfőnöke a turizmusért való felelőssége keretében

a) kialakítja és működteti a turizmus kormányzati irányítási és intézményrendszerét;
b) kidolgozza a turizmusfejlesztés koncepcióját és támogatási rendszerét, a vallási turizmus tekintetében az egyházakkal való kapcsolattartás koordinációjáért felelős miniszter, a falusi és agroturizmus tekintetében az agrárpolitikáért felelős miniszter közreműködésével,
c) kidolgozza a hivatásturizmus koncepcióját és fejlesztési irányait, koordinálja azok megvalósítását,
d) összehangolja az európai uniós tagságból adódó kormányzati turisztikai feladatokat,
e) irányítja a belföldi és nemzetközi turisztikai marketingtevékenységet,
f) kidolgozza és megvalósítja a nemzeti rendezvények koncepcióját,
g) kidolgozza a világkiállításokon való magyar részvételre irányuló javaslatokat, valamint ellátja a világkiállításokon való magyar részvétellel kapcsolatos szervezési és lebonyolítási javaslatokat.

h) a sportpolitikáért felelős miniszter, a Budapest és a fővárosi agglomeráció fejlesztéséért felelős miniszter, valamint a kiemelt nemzetközi sport- és sportdiplomáciai események rendezéséért felelős miniszter részére szakmai támogatást biztosít a Magyarországon megvalósuló, kiemelt nemzetközi sportesemények lebonyolításához, és közreműködik e sportesemányeket érintő marketing- és kommunikációs tevékenységek megvalósításában,
i) irányítja a turizmusdiplomáciai feladatok végrehajtását,
j) ellátja a magyar borturizmus, valamint a magyar bor egységes kommunikációja kapcsán jelentkező valamennyi állami feladatot,
k) előzetes véleményezési és egyetértési jogkört gyakorol a turizmussal összefüggő projektek, fejlesztések, programok kialakítását, illetve meghirdetését megelőzően.

Szintén fenti kormányrendelet utalja a **Külgazdasági és Külügyminiszter** hatáskörébe a turisztikai diplomata hálózat irányítását (140. § (i)).

A miniszterelnök kabinetfőnöke alá tartozó MTÜ feladatait közfeladatként látja el, költségvetési támogatások nyújtására jogosult. A fentebb már említett 61/2017 (III.20.) Kormányrendelet 3. § (1) alapján az MTÜ-n keresztül hangolja össze hazánk turisztikai tevékenységének körében a Kormány irányítása vagy felügyelete alá tartozó szervek munkáját és határozza meg a turisztikai és turisztikai fejlesztésekre vonatkozó feladatok ellátását és módját.

A Magyar Turizmus Ügynökség legfőbb feladatai – a teljesség igénye nélkül – az alábbiakban kerültek meghatározásra:

i. turisztikai országmárka fejlesztése és annak kommunikációja, valamint a teljes Magyarország-arculati megjelenés kidolgozása;
ii. küldőországokban folyó szakmai munka irányítása, nemzetközi piacépítés új szemléletű, innovatív értékesítésösztönzés kidolgozása;
iii. a törvényben foglalt desztinációfejlesztési feladatok ellátása, a térségek településsoros lehatárolása, a turisztikai helyzetelemzések, a problémák és lehetőségek feltárása, a priorizálási és beavatkozási pontok meghatározása, a térségi és kormányzati egyeztetések lebonyolítása;
iv. a nemzeti ünnepek és emléknapok összetartozást erősítő üzeneteinek eljuttatása a Hungarofest Nemzeti Rendezvényszervező Nonprofit Kft.-én keresztül;
v. szerepet játszik a világkiállításokon való megjelenésekben is, közreműködik a világkiállításokon való magyar részvételre irányuló javaslatok kidolgozásában, ellátja a magyar részvétellel kapcsolatos szervezési és lebonyolítási feladatokat;
vi. szakmai kutatás-elemzési és képzési feladatokat lát el, átfogó szemléletben igyekszik a turisztikai szakma minőségi utánpótlásának biztosítását ellátni, hosszú távú képzési stratégia keretében;
vii. a magyar divatipar számára keretfeltételek és lehetőségek kidolgozása, amelyek segítségével a hazai márkák, tervezők és gyártók is ismertté válhatnak a nemzetközi piacon;
viii. NTS 2030 kidolgozása, szakmai egyeztetések lebonyolítása, operatív végrehajtás elősegítése.

ix. szakpolitikai feladatok ellátása (pályázati keretfeltételek kidolgozása, pályázatok szakmai előkészítése)
x. területi és termékspecifikus szakmai igények összefogása és ezek Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégia 2030- Turizmus 2.0 stratégiával történő összhangjának vizsgálata, közreműködés a termékspecifikus támogatási konstrukciók forrásfelkutatásában, a szakmai és támogatási rendszer előkészítésében a Koordinációs igazgatósággal együttműködve, valamint a támogatási konstrukciók közigazgatási egyeztetésében;
xi. a hazai és uniós források turisztikai termékspecifikus programjainak kidolgozásában és megvalósításában való részvétel, továbbá a termékspecifikus operatív programok forrásaiból és a hazai forrásból eredő, fejlesztéssel kapcsolatos konzorciumi partnerséggel járó feladatokban turizmus szakmai közreműködés;
xii. a Társaság szakmai céljai szempontjából lényeges országos jelentőségű projektek szakmai megvalósításában való részvétel, a hazai vagy az uniós forrásból megvalósuló a turisztikai térségek vagy attrakciók megközelíthetőségét, bejárhatóságát javító közlekedési infrastrukturális és szolgáltatás-fejlesztési projektek szakmai előkészítésében való közreműködés;
xiii. a turizmus szakmát érintő jogszabály-tervezetek, fejlesztési javaslatok, szakmai koncepciók véleményezése, a szakterületet tevékenységébe tartozó ágazati szabályozási javaslatokhoz szakmai támogatás nyújtása, valamint javaslattétel a szabályozások fejlesztésére, módosítására;
xiv. részt vesz a szálláshely és vendéglátóipari szektor fejlesztésében, versenyképessé tételében, fenntartja a hazai Tourinform iroda hálózatot, valamint részt vesz az attrakció-fejlesztésében és attrakcióműködtetésben.

MTÜ kiemelt feladatai között elsősorban a turizmushoz és vendéglátáshoz kapcsolódó jogszabályok előkészítését, javaslattevő feladatait és funkcióját emelhetjük ki, mind a hazai, mind az uniós jogszabályok vonatkozásában, feladatai körébe tartozik az NTAK rendszer üzemeltetése és széleskörű koordinációs és reprezentációs feladatokat is ellát.

Az egyes állami tulajdonban álló gazdasági társaságok felett az államot megillető tulajdonosi jogok és kötelezettségek összességét gyakorló személyek kijelöléséről szóló 1/2022. (V. 26.) GFM rendelet 3. §-a szerint, valamint a 3. melléklet I. pontja alapján a Magyar Turisztikai Ügynökség Zrt. gyakorolja a Magyar Államot megillető tulajdonosi jogok és kötelezettségek összességét 7 gazdasági társaság felett. Az MTÜ a jogi és beszerzési igazgatóság útján látja el a tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaságokkal kapcsolatos feladatokat.[32]

Fontos kiemelni, hogy az MTÜ tulajdonosi joggyakorlása alá 7 gazdasági társaság tartozik:

1. Kisfaludy2030 Turisztikai Fejlesztő Nonprofit Zrt.
2. Visit Hungary Nonprofit Zrt.
3. Magyar Divat & Design Ügynökség Nonprofit Zrt.
4. Balatoni Hajózási Zártkörűen működő Részvénytársaság
5. EXPO 2020 Magyarország Nonprofit Kft.

32 https://mtu.gov.hu/cikkek/portfolio/

6. EXPO 2025 Magyarország Nonprofit Kft.
7. HÉVÍZ-BALATON AIRPORT Kft.

Az Ügynökség stratégiai együttműködésben áll a Magyar Turisztikai Szövetség alapítvánnyal (38 tagszövetség, illetve szakmai szervezet) és együttműködésben a Budapest Convention Bureau-val, ahogy a Budapest Brand Nonprofit Zrt-vel is. Utóbbi a város márka és turizmus stratégiájának alakítójaként a város kulturális kínálatainak, fesztiváljainak és vásárjainak szervezéséért is felelős. Célja, hogy egységes márka létrehozásával, kreatív és innovatív projektekkel elérjék, hogy Budapest egy élhető, biztonságos és fenntartható várossá váljon.

Szintén kiemelt feladat hárul az MTÜ-re a Magyar Turisztikai Desztináció Menedzsment Szövetséggel való együttműködésben, mely a 11 turisztikai térség helyi szintű fejlesztéséért és népszerűsítéséért, valamint így a 105 Tourinform iroda és 65 TDM szervezet működéséért is felelős.

A hatékony és megalapozott szakmai munka érdekében a 1255/2016. (VI.6.) Kormányhatározat létrehozta a **Nemzeti Turisztikai Tanácsadó Testületet,** mely a turizmussal és vendéglátással összefüggő kérdésekben foglal állást, véleményezi az ezekkel összefüggő előterjesztés-tervezeteket, valamint az egységes állami turizmus-fejlesztési koncepció finanszírozási és támogatási rendszerét. Elnöke az MTÜ mindenkori vezetője, tagjai között pedig az érintett minisztériumok mellett állandó meghívottként Budapest főpolgármestere és a Balaton Fejlesztési Tanács által jelölt személyek is helyet kapnak.

A 2020-as választásokat követően kifejezetten turizmusért felelős miniszter nem került kijelölésre. Korábban, 2018-ig a Nemzetgazdasági Minisztérium alá tartoztak a turizmusfejlesztéssel kapcsolatos feladatok[33], majd 2018-2022 között miniszteri biztos (Dr. Guller Zoltán) látta el a turizmusfejlesztéssel kapcsolatos feladatok egy részét az MTÜ mellett, melynek igazgatósági pozícióját is Dr. Guller Zoltán tölti be. Ezt követően a 256/2021. (V. 18.) Korm. rendelet szabályozása értelmében **a kiemelt szakpolitikai feladatok ellátása a turizmus és örökségvédelem területén az MTÜ mindenkori igazgatósági / cégvezetői** hatáskörébe tartozik.

A turisztikai térségek fejlesztéséről szintén törvény rendelkezik. A 2016. évi CLVI. törvény a **turisztikai térségek fejlesztésének állami feladatairól** szóló törvény hatálya az államháztartás központi alrendszeréből, valamint az európai uniós forrásokból nyújtott költségvetési támogatás igénybevételével megvalósuló turisztikai fejlesztésekre, továbbá a szálláshely-szolgáltatókra és szálláshely-szolgáltatást igénybe vevő és a szálláshelyet vele együtt igénybe vevő személyekre, a vendéglátó üzlet üzemeltetőkre és a vendéglátó üzlet szolgáltatásait igénybe vevő személyekre, továbbá a turisztikai attrakció üzemeltetőkre, a turisztikai attrakciót látogató és igénybe vevő személyekre terjed ki. A feladat állami szintű koordinációs feladatainak ellátását miniszteri biztos végezte, mely pozíciót 2017. novemberétől 2022. július végéig Dr. Guller Zoltán töltötte be.

Az intézményrendszer működéséhez és működtetéséhez hozzá tartozik **a hazai kommunikációért és az országmárka kialakításáért felelős kormánybiztos.**

33 114/2017. (V.10) és 256/2021. (V. 18.) Korm. rendeletek

Amikor a turizmus működéséről és működtetéséről esik szó, gyakran hangzik el, hogy annak ellenére, hogy a komoly és átfogó döntések meghozatala kormányzati szinten zajlik, azok előkészítésének megkezdése lokális szinten célszerű. Ez vélhetően nem szorul túl sok magyarázatra, hiszen helyi szinten realizálhatók leginkább azok a problémák, vagy éppen előnyök, melyek mentén a turizmus átfogó fejlesztését végre lehet hajtani.

A **helyi szintű turizmusfejlesztés felelőse alapvetően a helyi, vagy térségi turizmus desztináció-menedzsment szervezet** (továbbiakban **TDM**), mely a szakmai szereplők mellett az önkormányzat, a civil szervezetek és a helyi lakosság együttműködésében valósítja meg a célul kitűzött fejlesztéseket. Ezen a szinten az együttműködésnek komoly szerepe van, tekintve, hogy a fejlesztéseket az egyes szereplők önállóan nem, összefogva azonban képesek megvalósítani. A helyi lakosság és a civil szervezetek bevonásának is nagy jelentősége van, hiszen ők azok, akik a szakmai szereplők mellett házigazdaként, fogadóközegként jelennek meg. Sokan közülük egy-egy térség arculatára jellemzően akár helyi attrakcióként is felfoghatók (lsd. busók, vagy épp a helyi népviseletbe öltözött hollókői lakosok), így az ő elégedettségük, véleményük különös súllyal esik latba az egyes fejlesztési célok megvitatása során.

A TDM rendszer szerepe decentralizált, területi szintű turizmus stratégia tervezésében érhető leginkább tetten, melynek fókuszában többek között a térségek marketing feladatainak, lokális termékfejlesztési feladatainak ellátása áll. Jellemzően önkormányzati alapításúak, egyesületi formában. Bizonyos formában és estekben a Tourinform irodák működtetése is a feladatai közé tartozik, tekintve, hogy e szervezetek látják el a tájékoztatás és helyi turisztikai termékek értékesítési feladatait.

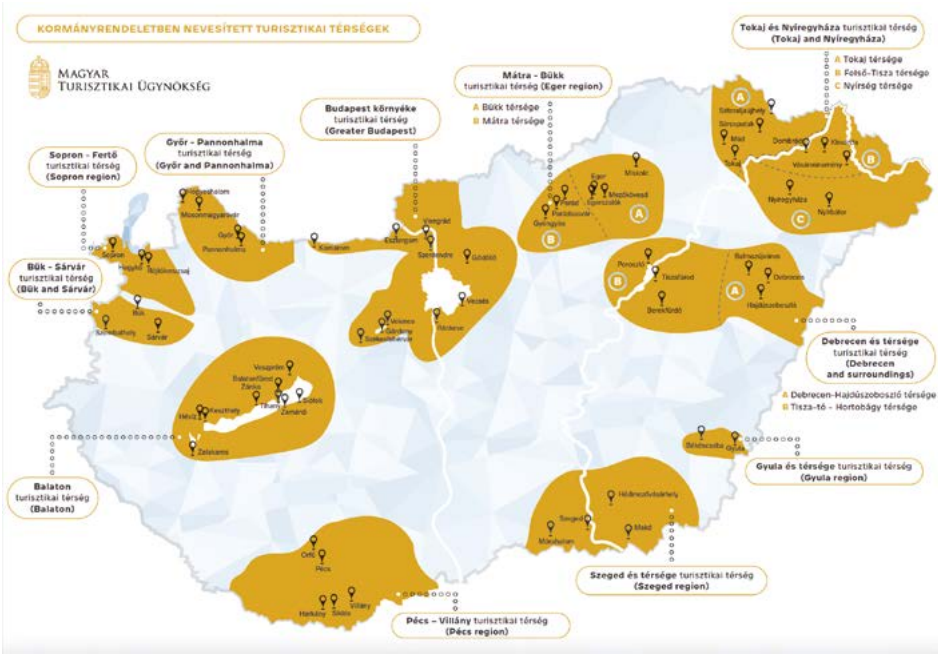
Az önkormányzat szerepe a támogatások, pályázati lehetőségek mellett elsősorban a fő fejlesztési irányok szempontjából a legmeghatározóbb. Kiemelendő az is, hogy az önkormányzat képes és felelős a helyi érdekek felsőbb szintre történő képviselete és kommunikációja szempontjából.

A fent említett **Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégia 2030 – Turizmus 2.0**[34] dokumentumot a Kormány megtárgyalta és elfogadta és a 348/2021. (VI. 3.) Korm. határozat szerint az azt megvalósító intézményként a Magyar Turizmus Ügynökség Részvénytársaságot jelölte ki. A stratégia már hivatkozza a 429/2020. (IX. 14.) Korm. rendeletet, melyben 11 új turisztikai térség került kialakításra annak érdekében, hogy a turisztikai feladatok ellátása még hatékonyabbá váljon, valamint jól kommunikálható és lehatárolható területi egységek jöjjenek létre, összhangban a fent említett NTS 2030 2.0 céljaival.

A Kormány az alábbi turisztikai térségeket jelölte ki:

1. Balaton turisztikai térség (angolul: Balaton)
2. Sopron-Fertő turisztikai térség (angolul: Sopron region)
3. Bük-Sárvár turisztikai térség (angolul: Bük and Sárvár)
4. Tokaj és Nyíregyháza turisztikai térség (angolul: Tokaj and Nyíregyháza)
5. Mátra-Bükk turisztikai térség (angolul: Eger region)
6. Gyula és térsége turisztikai térség (angolul: Gyula region)
7. Győr-Pannonhalma turisztikai térség (angolul: Győr and Pannonhalma)

34 https://mtu.gov.hu/dokumentumok/NTS2030_Turizmus2.0-Strategia.pdf?v=0.156




10. ábra: *Magyarország turisztikai térségei*
*Forrás: MTÜ*

8. Szeged és térsége turisztikai térség (angolul: Szeged region)
9. Pécs-Villány turisztikai térség (angolul: Pécs region)
10. Debrecen és térsége turisztikai térség (angolul: Debrecen and surroundings)
11. Budapest környéke turisztikai térség (angolul: Greater Budapest)

A korábban említett lokális összefogás mentén, már az **új működési modell szerint állnak fel a fenti térségek új desztinációmenedzsment-szervezetei,** melyek a helyi alapon szerveződő turisztikai fejlesztések zászlóshajói lesznek.

11. ábra: *Turisztikai térség szintű irányítási modell*
*Forrás: Turizmus 2.0 – p. 378.*

## 3. Összefoglalás

Jól látható, hogy a hazai turizmusirányítás intézményrendszerét számos jogszabály eltérő szinteken szabályozza. Annak ellenére, hogy a feladat és hatáskörök mára már sokkal jobban lehatároltak, mint néhány éve, a rendszerben való kiigazodás nem minden esetben könnyű, tekintettel a turizmus más ágazatokhoz való szoros kapcsolódására.

Pozitívum ugyanakkor, hogy alapvetően összeállt egy olyan intézményi struktúra, melyben a főbb turisztikai feladatok lehatárolásra és ami még fontosabb, kijelölt felelősökhöz kerültek.

## Források


- 1/2018. (VII.6) MK utasítása a Miniszterelnöki Kabinetiroda Szervezeti és Működési Szabályzatáról, letöltve: HE_18_035.pdf
- 1/2018. (VII.6) MK utasítása a Miniszterelnöki Kabinetiroda Szervezeti és Működési Szabályzatáról
- 94/2018. (V.22.) a Kormány tagjainak feladat és hatásköréről szóló kormányrendelet
- A Magyar Turisztikai Ügynökség Zártkörűen Működő Részvénytársaság turizmussal és vendéglátással kapcsolatos egyes feladatainak meghatározásáról szóló 61/2017. (III. 20.) Korm. rendelet
- A Nemzeti Turisztikai Tanácsadó Testületről 1255/2016. (VI. 6.) Korm. határozat
- A turisztikai térségek fejlesztésének állami feladatairól szóló 2016. évi CLVI. törvény
- A turisztikai térségek meghatározásáról szóló 429/2020. (IX. 14.) Korm. rendelet
- A turizmussal kapcsolatos állami feladat- és intézményrendszer átalakításához szükséges intézkedésekről szóló 1156/2016. (III. 31.) Korm. határozat
- Állami Számvevőszék, 2021: Elemzés, A turizmus helyzete – a járvány előtt és alatt, 2021, letöltve 2021. június: turizmus_jarvany20210325.pdf (asz.hu)
- Kormány tagjainak feladat és hatásköréről szóló 94/2018. (V.22) kormányrendelet
- Kundi, V. – Töreki, S. (2023): A hazai turizmus intézményrendszere, megjelenés alatt (Vállalkozói értesítő – Vendéglátás és turizmus)
- MTÜ Portfólió: https://mtu.gov.hu/cikkek/portfolio/
- Turizmus 2.0, 2021 május, Budapest, letölthető: https://mtu.gov.hu/documents/prod/NTS2030_Turizmus2.0-Strategia.pdfMTÜ 11 turisztikai térség, letöltve: https://mtu.gov.hu/documents/prod/TERKEP-ARANY-JO-1008.pdf


## Ellenőrző kérdések

- Milyen főbb feladatai vannak a Magyar Turizmus Ügynökségnek?
- Ki felel a turisztikai területfejlesztésért?

- Mi a szerepe és milyen feladatai vannak a Nemzeti Turisztikai Tanácsadó Testületnek?
- Milyen turisztikai térségeket hozott létre a NTS 2030 2.0?
- Milyen turisztikai feladatokat lát el a Külgazdasági és Külügyminiszter?
- Hogyan épül fel az MTÜ vezetése?
- Mi volt a turisztikai térségek lehatárolásának alapja?
- Melyek a hazai intézményrendszert szabályozó legfőbb jog szabályok?
- Ki vagy kik határozzák meg a turizmus stratégiai fejlesztési irányait?

# X. Esetjogi összefoglalások az egyes fejezetek értelmezéséhez

## 1. Utazásszervezés és légi közlekedés

Forrás: https://eur-lex.europa.eu[35]
Ügyszám: C-163/18.
Előterjesztő: Rechtbank Noord-Nederland (észak-hollandiai bíróság, Hollandia)
Felek: **HQ, IP** (törvényes képviselője: HQ), **JO** és az **Aegean Airlines SA**

Tárgya: HQ és JO contra Aegean Airlines légitársaság között, egy utazási csomag részét képező légi járat törlése miatt a HQ és társai által kezdeményezett repülőjegy-visszatérítés tárgyában folyamatban levő jogvitában

**Az előzetes döntéshozatalra előterjesztett kérdésekről**

A kérdést előterjesztő bíróság előzetes döntéshozatali kérelmében két kérdést bocsájtott a bíróság elé. Az elsőben azt fogalmazta meg, hogy a 261/2004 rendelet 8. cikkének (2) bekezdésének értelmezése szerint annak az utasnak, akinek a 90/314 irányelv alapján joga van az utazásszervezőjétől követelni a repülőjegye árának visszatérítését, nincs lehetősége az említett rendelet alapján kérni a repülőjegy árának a légi fuvarozó által történő megtérítését még abban az esetben sem, ha az utazásszervező a repülőjegy árát fizetésképtelensége miatt nem tudja visszatéríteni, és a visszatérítés biztosítékáról sem gondoskodott?

Az előterjesztő holland bíróság második kérdése szerint, azoknak az utasoknak, akiknek joguk van az utazásszervezőjüktől követelni a repülőjegyük árának visszatérítését, lehetőségük van-e a légi fuvarozótól is kérni a repülőjegyük árának megtérítését?

E kérdés esetén arra érdemes visszaemlékezni, hogy a 261/2004 rendeletnek az 5. cikke (1) bekezdésének a) pontjával összefüggésben értelmezett 8. cikke (1) bekezdésének a) pontjára, melynek értelmében a légi fuvarozó feladata, hogy a légi járat törlése esetén olyan segítséget ajánljon fel az érintett utasok számára, amely magában foglalja többek között a repülőjegyár visszatérítésének a felkínálását. Fenti rendelet 8. cikkének (2) bekezdésében ugyanis az áll, hogy **a repülőjegy árának visszatérítéséhez való jogot azokra az utasokra is alkalmazni kell, akiknek légi járata szervezett utazás részét képezi, kivéve azt az esetet, amikor a 90/314 irányelv alapján áll fenn ilyen**

35 Az esetjogi összefoglaló forrása: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:62018CJ0163&qid=1672657138656&from=HU

**jog.** Hivatkozott rendelet szövegéből egyértelműen az következik, hogy önmagában az, hogy a 90/314 irányelv alapján fennáll a visszatérítéshez való jog kizárja, hogy az az utas, akinek a légi járata szervezett utazás részét képezi, a 261/2004 rendelet alapján a légi fuvarozótól követelhesse a repülőjegye árának visszatérítését.

Ennek háttere abban rejlik, hogy a jogalkotó el kívánta kerülni az utazók túlbiztosítását, így a felelősséget egy szolgáltatóra korlátozta. „Kettős biztosítás esetén" ugyanis az üzemeltető légi fuvarozó kárára történne a túlbiztosítás, akinek ebben az esetben annak a kockázatnak is viselnie kellene, hogy részben viselnie kell az utazásszervezőt az ügyfeleivel szemben, a velük kötött szerződés alapján terhelő felelősséget.

Fenti megfontolásokból az következik, hogy azoknak az utasoknak, akiknek a 90/314 irányelv alapján joguk van az utazásszervezőjüktől követelni a repülőjegyük árának visszatérítését, nincs lehetőségük a 261/2004 rendelet alapján a légi fuvarozó általi visszatérítést kérni. az esetre is vonatkozik, amikor az utazásszervező a repülőjegy árát fizetésképtelensége miatt nem tudja visszatéríteni, és a visszatérítés biztosítékáról sem gondoskodott.

A Bíróság kimondta, hogy a 90/314 irányelv 7. cikke olyan eredménykötelezettséget tartalmaz, amely alapján a szervezett utazások utasainak biztosítani kell az általuk befizetett összegek megtérítésére vonatkozó biztosítékhoz való jogot az utazásszervező fizetésképtelensége esetén, és e biztosíték célja pontosan a fogyasztóknak a bármely okból bekövetkező fizetésképtelenség következményeitől való védelme. Véleménye szerint a nemzeti szabályozás csak akkor ülteti át helyesen az e rendelkezésben foglalt kötelezettségeket, ha a részletszabályoktól függetlenül a szabályozás eredménye az, hogy az utasok számára az utazásszervező fizetésképtelensége esetén hatékonyan biztosítja az általuk befizetett teljes összeg visszatérítését. Ennek hiányában – a Bíróság állandó ítélkezési gyakorlata szerint – az érintett utast mindenképpen megilleti az a lehetőség, hogy uniós jogsértés miatt neki okozott károk megtérítése iránt az adott tagállammal szemben felelősség megállapítása iránti keresetet indítson.

A Bíróság ítélete szerint tehát a 261/2004 rendelet 8. cikkének (2) bekezdését úgy kell értelmezni, hogy annak az utasnak, akinek a 90/314 irányelv alapján joga van az utazásszervezőjétől követelni a repülőjegye árának visszatérítését, ennek következtében még abban az esetben sincs lehetősége az említett rendelet alapján kérni a repülőjegy árának a légi fuvarozó által történő megtérítését, ha az utazásszervező a repülőjegy árát fizetésképtelensége miatt nem tudja visszatéríteni.

## 2. Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat vs. fogyasztók védelme

Ügyszám: C-435/11.[36]
Előterjesztő: Oberster Gerichtshof (Ausztria)
Felek: **CHS Tour Services GmbH** és a **Team4Travel GmbH**

36 Az esetjogi összefoglaló forrása: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=CELEX%3A62011CJ0435&qid=1672660451468

Tárgya: kizárólagos foglalásra vonatkozó jog fennállására vonatkozó előzetes döntéshozatal iránti kérelem

**Az alapjogvita és az előzetes döntéshozatalra előterjesztett kérdés**

A Felek olyan utazási irodákat üzemeltető két osztrák versenytárs utazásszervező, melyek ausztriai iskolai sítanfolyamokat és téli szünidős programokat szerveznek és értékesítenek egyesült királysági diákcsoportok számára. A Team4 Travel a 2012. évi téli szezonra vonatkozó angol nyelvű katalógusában a felsorolt szálláshelyek némelyikét „kizárólagosnak" minősítette, azt értve e kifejezés alatt, hogy az adott szállodákkal állandó szerződéses viszonyban állnak és az adott időpontokban más utazásszervezők nem kínálhatják e szálláshelyet. A férőhelyek Team4 Travel javára történő kizárólagos foglalására vonatkozó ezen megjegyzést e társaság árjegyzékében is feltüntették. Fenti időszakra vonatkozólag a Team4 Travel igazgatónője megbizonyosodott ezen szálláshelyeken arról, hogy egyetlen más utazásszervező részéről sem történt foglalás. Az említett szerződések tartalmaztak egy kikötést, melynek értelmében a kijelölt szobák a Team4 Travel korlátlan rendelkezésére állnak, és e szálláshelyek e megállapodástól a Team4 Travel írásbeli hozzájárulása nélkül nem állhatnak el. Ezenfelül a kizárólagosság Team4 Travel javára történő biztosítása érdekében a Team4 Travel e szállodákkal elállási jog és kötbér kikötésében állapodott meg. Ezt követően a CHS ugyanazokon a szálláshelyeken, ugyanazon időszakokra foglalt férőhelyeket, mint a Team4 Travel. A szóban forgó szállodák tehát megszegték a Team4 Travellel szemben fennálló szerződéses kötelezettségeiket.

Mivel a Team4 Travelnek nem volt tudomása a CHS párhuzamos szerződéséről és foglalásairól, így 2012-es évre szóló téli katalógusait és árjegyzékét szétküldte. Mivel a CHS úgy vélte, hogy az ezekben foglalt, kizárólagosságra vonatkozó állítás sérti a tisztességes kereskedelmi gyakorlatot, a cég a Landesgericht Innsbruck (innsbrucki tartományi bíróság, Ausztria) előtt kérelmet nyújtott be az iránt, hogy a Team4 Travel számára, utazási irodájának üzemeltetése keretében, a bíróság ideiglenes intézkedést elrendelő végzés útján tiltsa meg, hogy bizonyos szálláshelyekről adott időpont tekintetében azt állítsa, hogy kizárólag rajta keresztül foglalhatók.

A Team4Travel ugyanakkor azt állította, hogy katalógusainak összeállítása során minden szakmai gondossági kötelemnek eleget tett, valamint, hogy nem volt tudomása a CHS és a szóban forgó szállodák között létrejött szerződésekről, így nem valósíthatott meg tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot.

A fentieknek megfelelően a Landesgericht Innsbruck végzésében elutasította a CHS kérelmét, azzal az indokkal, hogy a kizárólagosságra vonatkozó állítás a Team4 Travel által korábban megkötött, felmondhatatlan foglalási szerződésekre tekintettel megalapozott. A CHS fellebbezést nyújtott be az Oberlandesgericht Innsbruck elé, aki azonban helybenhagyta a Landesgericht Innsbruck említett végzését azzal az indokkal, hogy nem valósult meg tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat, tekintettel arra, hogy a Team4 Travel joggal bízhatott abban, hogy e szállodák eleget tesznek szerződéses kötelezettségeiknek. A fentiek okán a CHS ekkor felülvizsgálati kérelmet nyújtott be az Oberster Gerichtshof elé, aki azonban jogértelmezési kérdés miatt az eljárást fel-

függesztette, majd előzetes döntéshozatali eljárásában a Bíróság részére a következő kérdést fogalmazta meg:

*„Úgy kell-e értelmezni [a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv] 5. cikkét, hogy az [ugyanezen] irányelv 5. cikkének (4) bekezdése értelmében vett megtévesztő gyakorlatok esetében nincs lehetőség az irányelv 5. cikke (2) bekezdésének a) pontja szerinti kritériumok külön vizsgálatára?"*

**Az előzetes döntéshozatalra előterjesztett kérdésről**

A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv 2. cikkének d) pontja tág megfogalmazást használ, amikor a „kereskedelmi gyakorlat" fogalmát úgy határozza meghatározza, mely szerint kereskedelmi gyakorlat a „kereskedő által kifejtett tevékenység, mulasztás, magatartási forma vagy megjelenítési mód, illetve kereskedelmi kommunikáció – beleértve a reklámot és a marketinget is, amely közvetlen kapcsolatban áll valamely terméknek a fogyasztó részére történő eladásösztönzésével, értékesítésével vagy szolgáltatásával".

Az alapügy tárgyát képező információ, mely szerint a Team4Travel utazási iroda nyújtott iskolai sítanfolyamokat és téli szünidős programokat kínáló katalógusokban, arra a kizárólagosságra vonatkozik, amellyel e kereskedő állítása szerint rendelkezik a megjelölt időpontokban, bizonyos szálláshelyek tekintetében, egy olyan információ, amelynek értelmében bizonyos szálláshelyek kizárólag a Team4 Travelnél hozzáférhetők, következésképpen azok nem foglalhatók más kereskedőn keresztül, a terméknek a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv 6. cikke (1) bekezdésének b) értelmében vett hozzáférhetőségére vonatkozik, vagyis 2. cikkének d) pontja értelmében vett „kereskedelmi gyakorlatnak" minősül.

A kérdést előterjesztő bíróságban felmerült, hogy az említett 6. cikk (1) bekezdésének alkalmazásához, és ahhoz, hogy a Team4 Travel által folytatott gyakorlatot e rendelkezés értelmében „megtévesztőnek" lehessen minősíteni, elegendő-e ezen gyakorlatot kizárólag az ezen utóbbi rendelkezésben meghatározott kritériumok alapján vizsgálni – amely kritériumok az említett bíróság megállapításai szerint a jelen ügyben teljesülnek –, vagy ellenkezőleg: szükség van ezen túlmenően annak a vizsgálatára is, hogy az ugyanezen irányelv 5. cikke (2) bekezdésének a) pontjában foglalt azon feltétel, hogy a kereskedelmi gyakorlat ellentétes a szakmai gondosság követelményeivel, ugyancsak teljesül-e, ami viszont a jelen ügyben nem valósul meg abból az okból, hogy az érintett utazási iroda megtett mindent annak érdekében, hogy biztosítsa a kizárólagosságot, amelyre katalógusaiban hivatkozik.

A Bíróság korábbi döntése értelmében a kereskedelmi gyakorlat akkor tekinthető tisztességtelennek, ha ellentétes a szakmai gondosság követelményeivel, és a termékkel kapcsolatban jelentősen torzíthatja az átlagfogyasztó gazdasági magatartását. Ezenfelül a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv 5. cikkének (4) bekezdése a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok két pontosan elkülönített kategóriáját határozza meg, nevezetesen a „megtévesztő gyakorlatokat", és az „agresszív gyakorlatokat", emellett a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv I. melléklete tartalmazza annak a 31 kereskedelmi gyakorlatnak a felsorolását, amely az irányelv 5. cikkének (5) bekezdése értelmében minden körülmény között tisztességtelennek minősül.

Fentiek tekintetében az említett irányelv 6. és 7., illetve 8. és 9. cikkével kapcsolatban a Bíróság már kimondta, hogy e rendelkezések értelmében a megtévesztő vagy agresszív gyakorlatok akkor tilosak, ha sajátosságaikra és tényszerű összefüggéseikre figyelemmel az átlagfogyasztót ténylegesen vagy valószínűsíthetően olyan ügyleti döntés meghozatalára késztetik, amelyet az egyébként nem hozott volna meg.

Ami a jelen alapügy tárgyát képező 6. cikkének (1) bekezdését illeti, hangsúlyozni kell, hogy e rendelkezés szövegének megfelelően a kereskedelmi gyakorlat megtévesztő jellege kizárólag attól a körülménytől függ, hogy hamis információt tartalmaz, és ezáltal valótlan, vagy bármilyen módon – ideértve a megjelenítés valamennyi körülményét – félrevezeti vagy félrevezetheti az átlagfogyasztót, még akkor is, ha az információ az alábbi elemek közül egy vagy több tekintetében tényszerűen helytálló

A Bíróság szerint a megtévesztő kereskedelmi gyakorlatnak a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv 6. cikkének (1) bekezdésében foglalt és az előző pontban idézett tényállási elemeit alapvetően az átlagfogyasztó mint a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat címzettje szemszögéből kell vizsgálni. A fentiek alapján tehát mind az említett irányelv 5. cikkének és 6. cikke (1) bekezdésének szövegére és szerkezetére, mind pedig az irányelv általános rendszerére tekintettel valamely kereskedelmi gyakorlatot akkor kell „megtévesztőnek" tekinteni az utóbbi rendelkezés értelmében, ha az ott meghatározott kritériumok teljesülnek, anélkül, hogy vizsgálni kellene, hogy hogy az ugyanezen irányelv 5. cikke (2) bekezdésének a) pontjában foglalt azon feltétel, hogy a kereskedelmi gyakorlat ellentétes a szakmai gondosság követelményeivel, ugyancsak teljesül-e. A fenti értelmezés az egyetlen, amely alkalmas a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv 6–9. cikkében foglalt szabályok hatékony érvényesülésének biztosítására.

A Bíróság válasza tehát a fent megfogalmazott kérdésre, hogy a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvet akként kell értelmezni, hogy abban az esetben, ha valamely kereskedelmi gyakorlat teljesíti az irányelv 6. cikkének (1) bekezdésében ahhoz meghatározott valamennyi kritériumot, hogy e gyakorlatot a fogyasztókkal szemben folytatott megtévesztő gyakorlatnak lehessen minősíteni, akkor ahhoz, hogy e gyakorlatot érvényesen lehessen tisztességtelennek, és következésképpen ezen 5. cikk (1) bekezdése alapján tiltottnak nyilvánítani, nem szükséges vizsgálni, hogy e gyakorlat ugyanezen irányelv 5. cikke (2) bekezdésének a) pontja értelmében ellentétes-e a szakmai gondosság követelményeivel is.

## 3. Rendkívüli körülmények

Ügyszám: C-501/17.[37]
Előterjesztő: Landgericht Köln
Felek: **Wolfgang Pauels és Germanwings GmbH**

Tárgya: repülőgépabroncsba fúródó csavar miatti késés jogi felelősségének megállapítása iránti előzetes döntéshozatali kérelem

37 Az esetjogi összefoglaló forrása: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:62017CJ0501&qid=1672665647958&from=HU

**Az alapjogvita és az előzetes döntéshozatalra előterjesztett kérdés**

W. Pauels a Germanwingsnél foglalást intézett a Dublinból (Írország) Düsseldorfba (Németország) tartó légi járatra, mely az utazás napján három órát és huszonnyolc percet késett. Ez alapján W. Pauels kártalanítás iránti kérelmet nyújtott be, amit azonban a Germanwings, hivatkozva a 261/2004 rendelet 5. cikkének (3) bekezdése szerinti „rendkívüli körülményre" elutasította, tekintve, hogy így a rendelet 5. cikkének (1) bekezdése mentesíti őt a kártralanítási kötelezettség alól. A légitársaság úgy érvelt, hogy a késést az okozta, hogy a szóban forgó légi járat előkészítése során egy csavart találtak az e légi járatot üzemeltető repülőgép egyik gumiabroncsában, amely az érintett gumiabroncs cseréjét tette szükségessé.

Ennek ellenére az Amtsgericht Köln (kölni helyi bíróság, Németország) arra kötelezte a Germanwingset, hogy fizessen W. Pauels részére 250 eurót, valamint kamatait, és megállapította, hogy a repülőgépabroncsban a kifutópályán található csavar által okozott kár a légi fuvarozó rendes tevékenységi körébe, annak tényleges befolyása alá tartozó körülmény.

A légifuvarozó a döntést nem fogadta el és fellebbezést nyújtott be a Landgericht Kölnhöz (kölni regionális bíróság), melyben úgy érvel: a repülőtér kifutópályájának használata az általános légi forgalomnak, nem pedig egy adott légi fuvarozó valamely tevékenységének tudható be, illetve a kifutópályák takarítása sem tartozik a légi fuvarozó feladatai közé, és az utóbbi tényleges befolyásán kívül esik.

Tekintettel arra, hogy a Landgericht Költ korábbi jogértelmezési gyakorlata részint eltér más bíróságok azonos típusú ügyekben hozott ítélkezési gyakorlatától, a döntés érdekében előzetes döntéshozatali kérelemmel fordul a Bírósághoz azzal, hogy 261/2004 rendelet (14) preambulumbekezdésével összefüggésben értelmezett 5. cikkének (3) bekezdése szerint a gumiabroncs kifutópályán található csavar miatti sérülése az érintett légi fuvarozó rendes tevékenységi körébe tartozik-e, és jellegénél vagy eredeténél fogva az érintett légi fuvarozó tényleges befolyásán kívül esik-e?

**Az előzetes döntéshozatalra előterjesztett kérdésről**

Az előterjesztő bíróság tehát arra keresi a választ, hogy a 261/2004 rendelet (14) preambulumbekezdésével összefüggésben értelmezett 5. cikkének (3) bekezdését úgy kell-e értelmezni, hogy a repülőgépabroncs kifutópályán található idegen test – például mozgó törmelék – által okozott sérülése az e rendelkezés értelmében vett „rendkívüli körülmények" fogalmába tartozik-e.

A fenti rendelet kidolgozásakor az uniós jogalkotónak az volt a szándéka, hogy a járat törlése vagy jelentős – azaz legalább háromórás – késése esetére meghatározza a légi fuvarozóknak a 261/2004 rendelet 5. cikkének (1) bekezdésében előírt kötelezettségeit. A rendelet (14) illetve (15) preambulumbekezdései, valamint az 5. cikkének (3) bekezdése alapján a légi fuvarozó mentesül az utasoknak a 261/2004 rendelet 7. cikke szerint nyújtandó kártalanítás kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy a légi járat törlését vagy az érkezéskor legalább háromórás késését olyan „rendkívüli körülmények" okozták.

Az állandó ítélkezési gyakorlat szerint a 261/2004 rendelet 5. cikkének (3) bekezdése értelmében vett „rendkívüli körülményeknek" minősíthetők az olyan események, amelyek jellegüknél vagy eredetüknél fogva nem tartoznak az érintett légi fuvarozó rendes tevékenységi körébe, és annak tényleges befolyásán kívül esnek.

Fontos elsőként arra rávilágítani, hogy a 261/2004 rendelet 5. cikkének (3) bekezdése értelmében az adott légi jármű bizonyos alkatrészeinek idő előtti, akár váratlan hibája főszabály szerint annak működéséhez kapcsolódó esemény, tekintettel arra, hogy a légi fuvarozók ilyen hibával rendszeresen találkoznak.

Valamely gumiabroncs kizárólag a repülőtér kifutópályáján található idegen testtel való ütközése által okozott hibája a jellegénél vagy az eredeténél fogva azonban nem tekinthető az érintett légi fuvarozó rendes tevékenységi körébe tartozónak, az ilyen hibát a 261/2004 rendelet 5. cikkének (3) bekezdése értelmében vett „rendkívüli körülménynek" kell minősíteni.

Ugyanakkor a Bíróság ítéletének 19. pontja emlékeztet, valamely „rendkívüli körülmény" bekövetkezésekor a légi fuvarozó csak akkor mentesül az utasok 261/2004 rendelet 7. cikke szerinti kártalanításának kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy a helyzethez igazított, valamennyi személyi vagy tárgyi erőforrást és a rendelkezésére álló pénzügyi eszközöket igénybe vevő intézkedést elfogadta annak elkerülése érdekében, hogy e körülmény az érintett légi járat törléséhez vagy annak jelentős késéséhez vezessen, azonban nem követelhető meg, hogy az adott időpontban a vállalkozásának kapacitását tekintve elviselhetetlen áldozatokat hozzon. Az érintett légi fuvarozó feladata annak bizonyítása, hogy valamennyi személyi vagy tárgyi erőforrást és a rendelkezésére álló található idegen test okán sérült gumiabroncs cseréje ne vezessen az érintett légi járat jelentős késéséhez, aminek ellenőrzése a kérdést előterjesztő bíróság feladata.

## 4. Rövidtávú szállásadás jogszerűsége

Ügyszám: C-724/18. és C-727/18. sz. egyesített ügyek[38]
Előterjesztő: Cour de cassation (semmítőszék, Franciaország)
Felek: **Cali Apartments SCI** (C-724/18) és **HX** (C-727/18), valamint **Procureur général près la cour d'appel de Paris,** a **Ville de Paris**

Tárgya: előzetes engedélyhez köthető-e a bútorozott helyiségek átmenetileg ott tartózkodó, e helyiségeket ideiglenes szálláshelyként választó vendégek számára díjazás ellenében történő, ismételt és rövid távú bérbeadására vonatkozó tevékenységek gyakorlása

A kérelmeket a Cali Apartments SCI és HX, valamint a Procureur général près la cour d'appel de Paris (a párizsi fellebbviteli bíróság mellett működő főügyész, Franciaország) és a ville de Paris (Párizs város, Franciaország) terjesztették elő. Tárgya egy olyan jogvita, amely előzetes engedélyhez köti a lakáscélú bútorozott helyiségek átmenetileg

38 https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:62018CJ0724&qid=1672731410933&from=HU

ott tartózkodó, e helyiségeket ideiglenes szálláshelyként választó vendégek számára díjazás ellenében történő, ismételt és rövid távú bérbeadására vonatkozó tevékenységek gyakorlását.

A párizsi általános hatáskörű elsőfokú bíróság ideiglenes intézkedésről határozó bírája a francia építési és lakásügyi törvénykönyv L. 631-7. cikke alapján az említett bíróság mellett működő ügyész kérelmére eljárva a Cali Apartmentset, illetve HX-et, egy-egy párizsi garzonlakás tulajdonosait 5000 euró, illetve 15000 euró összegű bírság megfizetésére kötelezte, és elrendelte a szóban forgó ingatlanok lakáscélú használatának visszaállítását tekintettel arra, hogy fent nevezett egy internetes oldalon bérbevételre kínáltak garzonlakásokat az építési és lakásügyi törvénykönyv L. 631-7. cikkében foglalt rendelkezések megsértésével előzetes engedély nélkül, ismétlődően és rövid távra az átmenetileg ott tartózkodó vendégek részére.

Cali Apartments és HX felülvizsgálati kérelmet nyújtott be az említett ítéletekkel szemben azon az alapon, hogy azok megsértették az uniós jog elsőbbségének elvét.

A francia semmítőszék kétségeit fejezi ki azzal kapcsolatban, hogy az építési és lakásügyi törvénykönyv alapügy tényállására alkalmazandó változatának előírásai kiegészítik a turizmusról szóló törvénykönyv vonatkozó szabályait, a bútorozott helyiségek turisztikai célú bérbeadására előírt, bejelentésen alapuló rendszert, így e szolgáltatási tevékenység a 2006/123 irányelv hatálya alá tartozik-e? Igenlő válasz esetén e bíróság felveti továbbá azt a kérdést, hogy e szabályozás az ezen irányelv 4. cikkének 6. pontja értelmében vett „engedélyezési rendszer" vagy pedig az említett irányelv 4. cikkének 7. pontja értelmében vett „követelmény" fogalma alá tartozik-e? A fentiek alapján a francia Semmítőszék úgy határozott, hogy a következő hat kérdés terjeszti a Bíróság elé:

Alkalmazni kell-e az uniós irányelvet a [lakáscélú], a bérbeadó állandó lakóhelyének nem minősülő, valamely bútorozott helyiség ismételt és rövid [távú], akár nem üzletszerű, olyan átmenetileg tartózkodó vendégek számára történő visszterhes bérbeadására, akik azt nem választják […] lakóhelyül, különös tekintettel a szolgáltató és a szolgáltatás fogalmára?

Az előző kérdésre adott igenlő válasz esetén, az építési és lakásügyi törvénykönyv L. 631-7. cikkében foglalthoz hasonló nemzeti szabályozás a fent említett tevékenység engedélyezési rendszerének minősül-e a [2006/123] irányelv 9–13. cikke értelmében, vagy csak [az ezen irányelv] 14. és 15. cikk[e] rendelkezéseinek hatálya alá tartozó követelménynek tekinthető?

Amennyiben a 2006/123 irányelvet alkalmazni szükséges:

Ezen irányelv 9. cikkének b) pontját úgy kell-e értelmezni, hogy a bérbeadásra szánt lakások hiánya elleni küzdelem célkitűzése olyan közérdekű kényszerítő indoknak minősül, amely alátámaszthatja, hogy bizonyos földrajzi övezetekben a nemzeti szabályozás engedélyhez köti a [lakáscélú] bútorozott helyiség ismételt és rövid [távú] bérbeadását olyan átmenetileg tartózkodó vendégek számára, akik azt nem választják […] lakóhelyül?

Igenlő válasz esetén, az ilyen intézkedés arányos-e a kitűzött céllal?

[A 2006/123] irányelv 10. cikke (2) bekezdésének d) és e) pontjával ellentétes-e az olyan nemzeti szabályozás, amely engedélytől teszi függővé [a lakáscélú bútorozott

helyiségek »átmenetileg ott tartózkodó, e helyiségeket lakóhelyül nem választó vendégek« számára történő, »ismételt« és »rövid távú«, bérbeadását]?

[A 2006/123] irányelv 10. cikke (2) bekezdésének d)–g) pontjával ellentétes-e az olyan engedélyezési rendszer, amely előírja, hogy az engedély kiadásának feltételeit az önkormányzati képviselő-testület [határozata rögzíti a társadalmi sokféleségre mint célra tekintettel, különösen a lakóhelyiségek piaca jellegzetességeinek és a lakáshiány súlyosbodása elkerülése szükségességének függvényében]?

A Bíróság a fenti kérdések tekintetében a következő határozatokat hozta:

Tekintettel arra, hogy a 2006/123 irányelv 1. cikke az (1) bekezdésében lényegében úgy rendelkezik, hogy ezen irányelv célja, hogy megkönnyítse a szolgáltatók letelepedési szabadságának gyakorlását és a szolgáltatások szabad mozgását, a szolgáltatások magas színvonalának megőrzése mellett, a 4. cikkének 1. pontja meghatározza ezen irányelv alkalmazásában a „szolgáltatás" fogalmát. A rendelet ezen része értelmében „szolgáltatás" alatt az EUMSZ 57. cikkben említett, rendszerint díjazás ellenében nyújtott bármely önálló gazdasági tevékenységet kell érteni, így az üzletszerű, rövid távú lakáskiadás is ide sorolható. Ezt erősíti meg az irányelv (33) preambulumbekezdése, mely kimondja, hogy az irányelv folyamatosan változó tevékenységek széles körére vonatkozik, köztük az ingatlannal kapcsolatos, valamint a turizmus területén nyújtott szolgáltatásokra is. A Bíróság megállapította, hogy az építési és lakásügyi törvénykönyv L. 631-7. és L. 631-7-1. A. cikke szerint e szabályozás hatálya nem terjed ki többek között a bútorozatlan ingatlan díjazás ellenében történő bérbeadására, valamint a bérbeadó állandó lakóhelyét képező bútorozott ingatlan évi összesen 4 hónapnál rövidebb időtartamra történő bérbeadására, következésképpen nem kerülhet ki a 2006/123 irányelv hatálya alól. A fentiek alapján az első kérdésre adott Bírósági válasz:

A belső piaci szolgáltatásokról szóló, 2006. december 12-i 2006/123/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv 1. és 2. cikkét úgy kell értelmezni, hogy ezen irányelv alkalmazandó az olyan tagállami szabályozásra, amely a lakáscélú bútorozott helyiségeknek az átmenetileg ott tartózkodó, e helyiségeket lakóhelyül nem választó vendégek számára díjazás ellenében, akár üzletszerűen, akár nem üzletszerűen történő, ismételt és rövid távú bérbeadására vonatkozik.

Második kérdésével a kérdést előterjesztő bíróság lényegében arra vár választ, hogy a 2006/123 irányelv 4. cikkét úgy kell-e értelmezni, hogy a lakáscélú helyiségek bérbeadására irányuló bizonyos tevékenységek gyakorlását előzetes engedélyhez kötő nemzeti szabályozás az e cikk 6. pontja értelmében vett „engedélyezési rendszer", vagy pedig az említett cikk 7. pontja értelmében vett „követelmény" fogalma alá tartozik. Az „engedélyezési rendszer" a 2006/123 irányelv 4. cikkének 6. pontjában szereplő fogalommeghatározás értelmében bármely eljárás, amely alapján a szolgáltatónak vagy a szolgáltatás igénybevevőjének ténylegesen lépéseket kell tennie azért, hogy az illetékes hatóságtól a szolgáltatási tevékenység nyújtására való jogosultságra vagy annak gyakorlására vonatkozóan alakszerű vagy hallgatólagos határozatot szerezzen, míg 4. cikkének 7. pontja úgy határozza meg a „követelmény" fogalmát, mint bármely olyan kötelezettség, tilalom, feltétel vagy korlátozás, amelyet a tagállamok törvényi, rendeleti vagy közigazgatási rendelkezései írnak elő, vagy amelyek az ítélkezési gyakorlatból, a köz-

igazgatási gyakorlatból, szakmai testületek szabályaiból, vagy szakmai szövetségek vagy egyéb szakmai szervezetek által jogi autonómiájuk gyakorlása során elfogadott kollektív szabályokból erednek. A 2006/123 irányelv 4. cikkének 6. pontja értelmében vett „engedélyezési rendszer" tehát különbözik az ezen irányelv 4. cikkének 7. pontja értelmében vett „követelménytől", mivel az előbbi magában foglalja a szolgáltató által tett lépéseket, valamint az alakszerű határozatot, amellyel az illetékes hatóságok engedélyezik e szolgáltató tevékenységét. A francia építési és lakásügyi törvénykönyv együttesen értelmezett L. 631-7. és L. 631-7-1. cikkéből az következik, hogy a 200.000 lakost meghaladó népességű településen fekvő helyiség tulajdonosainak, akik e helyiséget ismételten és rövid távra kívánják bérbe adni az átmenetileg ott tartózkodó, e helyiséget lakóhelyül nem választó vendégek számára, az e törvénykönyv L. 651-2. cikkében előírt szankciók terhe mellett főszabály szerint a használat megváltoztatására vonatkozó előzetes engedélyt kell szerezniük. A hatályos szabályozás tehát megköveteli az ilyen ingatlan-bérbeadási szolgáltatást nyújtani kívánó személyektől, hogy az illetékes hatóságnál lépéseket tegyenek és a hatóságtól a szolgáltatási tevékenység nyújtására való jogosultságra vagy annak gyakorlására vonatkozóan alakszerű határozatot szerezzenek. A fentiek alapján a Bíróság a második kérdésre a következő választ adta:

A 2006/123 irányelv 4. cikkét úgy kell értelmezni, hogy a lakáscélú helyiségek bérbeadására irányuló bizonyos tevékenységek gyakorlását előzetes engedélyhez kötő nemzeti szabályozás az e cikk 6. pontja értelmében vett „engedélyezési rendszer" fogalma alá tartozik.

Együttesen vizsgálandó harmadik és negyedik kérdésével a kérdést előterjesztő bíróság lényegében arra vár választ, hogy a 2006/123 irányelv 9. cikke (1) bekezdésének b) és c) pontját úgy kell-e értelmezni, hogy az olyan nemzeti szabályozás, amely a hosszú távú bérbeadásra szánt, megfizethető lakások elégséges kínálatának biztosítása érdekében a lakáscélú bútorozott helyiségeknek az átmenetileg ott tartózkodó, e helyiségeket lakóhelyül nem választó vendégek számára díjazás ellenében történő, ismételt és rövid távú bérbeadására irányuló bizonyos tevékenységeket a bérleti díjakat illetően különösen nagy nyomás alatt álló településeken alkalmazandó előzetes engedélyezési rendszerhez köti, a bérbeadásra szánt lakások hiánya elleni küzdelemmel kapcsolatos közérdeken alapuló kényszerítő indok által alátámasztott, és arányos a kitűzött céllal. A 2006/123 irányelv 9. cikkének (1) bekezdése alapján a tagállamok a szolgáltatási tevékenység nyújtására való jogosultságot és annak gyakorlását csak akkor köthetik engedélyezési rendszerhez, ha az nem alkalmaz hátrányos megkülönböztetést az érintett szolgáltatóval szemben, és emellett e rendszert a közérdeken alapuló kényszerítő indok támasztja alá, és végül az e rendszer által kitűzött cél kevésbé korlátozó intézkedés útján nem valósítható meg. Az építési és lakásügyi törvénykönyv L. 631-7. cikke a bérbeadásra szánt lakások hiánya elleni küzdelemre szolgáló mechanizmust kíván létrehozni azzal a céllal, hogy választ adjon a lakáshoz jutási feltételek romlására és az ingatlanpiaci feszültségek fokozódására. A fentiekre a francia kormány által a Bíróságnak megküldött és Párizs város által megerősített tanulmány rámutat, hogy a bútorozott lakások rövid távú bérbeadására irányuló tevékenység főként Párizsban, de más francia városokban is jelentős inflációs hatást gyakorol a bérleti díjak szintjére. Ugyanakkor Párizs város

az írásbeli észrevételeiben hivatkozik, egy bejelentésen alapuló és szankciókkal párosuló rendszer alkalmazása nem lenne alkalmas a hosszú távú bérbeadásra szánt lakások hiánya elleni küzdelem céljának hatékony megvalósítására. A fentiek alapján a Bíróság a harmadik és negyedik kérdésre a következő választ adta:

A 2006/123 irányelv 9. cikke (1) bekezdésének b) és c) pontját úgy kell értelmezni, hogy az olyan nemzeti szabályozás, amely a hosszú távú bérbeadásra szánt, megfizethető lakások elégséges kínálatának biztosítása érdekében a lakáscélú bútorozott helyiségeknek az átmenetileg ott tartózkodó, e helyiségeket lakóhelyül nem választó vendégek számára díjazás ellenében történő, ismételt és rövid távú bérbeadására irányuló bizonyos tevékenységeket a bérleti díjakat illetően különösen nagy nyomás alatt álló településeken alkalmazandó előzetes engedélyezési rendszerhez köti, a bérbeadásra szánt lakások hiánya elleni küzdelemmel kapcsolatos közérdeken alapuló kényszerítő indok által alátámasztott, és arányos a kitűzött céllal, mivel e cél kevésbé korlátozó intézkedés útján nem valósítható meg, különösen azért, mert az utólagos ellenőrzésre túl későn kerülne sor ahhoz, hogy az valóban hatékony legyen.

Az együttesen vizsgálandó ötödik és hatodik kérdésével a kérdést előterjesztő bíróság lényegében arra vár választ, hogy a 2006/123 irányelv 10. cikkének (2) bekezdését úgy kell-e értelmezni, hogy azzal ellentétes az olyan rendszert létrehozó nemzeti szabályozás, amely előzetes engedélyhez köti a lakáscélú bútorozott helyiségek díjazás ellenében történő bérbeadására irányuló bizonyos tevékenységek gyakorlását, és amely a szóban forgó helyiségnek „az átmenetileg ott tartózkodó, e helyiséget lakóhelyül nem választó vendégek számára történő, ismételt és rövid távú" bérbeadásával kapcsolatos kritériumokon alapul, továbbá amely a helyi hatóságokat ruházza fel hatáskörrel arra, hogy az e szabályozás által meghatározott kereten belül pontosítsák az e rendszer által előírt engedélyek megadására vonatkozó feltételeket a társadalmi sokféleségre mint célra tekintettel, a lakóhelyiségek piaca jellegzetességeinek és a lakáshiány súlyosbodása elkerülése szükségességének függvényében, valamint hogy ezen engedélyeket szükség esetén a más használatra szolgáló helyiség lakóhelyiséggé történő – egyidejű – kiegészítő átalakításához mint ellenszolgáltatáshoz kössék.

A 2006/123 irányelv 10. cikkének (1) bekezdésével összhangban az ezen irányelv 9. cikkének (1) bekezdésében említett engedélyezési rendszereknek olyan feltételeken kell alapulniuk, amelyek megakadályozzák az illetékes hatóságokat abban, hogy vizsgálati jogkörüket önkényesen alkalmazzák.

A 2006/123 irányelv 10. cikkének (2) bekezdését a Bíróság döntése alapján, a fentiek szerint úgy kell értelmezni, hogy azzal nem ellentétes az olyan rendszert létrehozó nemzeti szabályozás, amely előzetes engedélyhez köti a lakáscélú bútorozott helyiségek díjazás ellenében történő bérbeadására irányuló bizonyos tevékenységek gyakorlását, és amely a szóban forgó helyiségnek „az átmenetileg ott tartózkodó, e helyiséget lakóhelyül nem választó vendégek számára történő, ismételt és rövid távú" bérbeadásával kapcsolatos kritériumokon alapul, továbbá amely a helyi hatóságokat ruházza fel hatáskörrel arra, hogy az e szabályozás által meghatározott kereten belül pontosítsák az e rendszer által előírt engedélyek megadására vonatkozó feltételeket a társadalmi sokféleségre mint célra tekintettel, a lakóhelyiségek piaca jellegzetességeinek és a lakáshiány súlyosbodása

elkerülése szükségességének függvényében, valamint hogy ezen engedélyeket szükség esetén a más használatra szolgáló helyiség lakóhelyiséggé történő – egyidejű – kiegészítő átalakításához mint ellenszolgáltatáshoz kössék, feltéve hogy az engedély megadásának e feltételei összhangban vannak az e rendelkezésben rögzített követelményekkel, továbbá e kötelezettség átlátható és hozzáférhető feltételek mellett teljesíthető.

# XI. Esettanulmányok feldolgozásra

## 1. Elbukott nyaralás

2022. februárjában Kissné szállást foglalt a Szuperszállás.com online felületén adott év július hónapjára, egy hét időtartamra, félpanziós ellátással a madridi Hotel Grande szállodába. A szállásfoglalásról a közvetítő portáltól visszaigazolást kapott.

Indulása előtt három héttel Kissné, hogy meggyőződjön foglalásáról, közvetlenül a szállodának írt emailjénben érdeklődő email küldött, melyre a következő választ kapta:

„Szállásfoglalása szállodánknál nem került rögzítésre, az nem létezik. Mondja le közvetítőn keresztüli foglalását és foglalja le az adott időszakra vonatkozóan szállását közvetlenül nálunk, így az árból 10% kedvezménnyel jutalmazzuk."

Kissné megdöbbent az olvasottakon, de tudomásul vette, hogy foglalása nem létezik, így másik szállást foglalt, miközben a közvetítőnél szállását a fenti levelezés okán nem mondta le.

Kissné számlájáról az utazás első napján a teljes foglalási összeget 1111€ a Szuperszállás.com leinkasszózott. Kissné azonnal kereste a közvetítőt, tekintettel a szállodával folytatott levelezésre, de azt a választ kapta, hogy foglalása visszaigazolásra került, így az rendben volt. Ezt követően Kissné felvette a kapcsolatot a szállodával is, akik ez esetben jelezték, a szobája megvan, szeretettel várják. Tekintve, hogy Kissné másik szállást foglalt és eredeti foglalásával azért nem élt, mivel őt a szálloda félretájékoztatta, nem volt lehetősége Madridba utazni, a szállást elfoglalni, így az összeg azonnali visszatérítését kérte a szállástól, tekintettel arra, hogy őt tévedésbe ejtették és tartották, így a szolgáltatást nem tudta igénybe venni, a szálloda pedig így az összeget jogalap nélküli gazdagodás jogcímen tartja magánál.

Kissné a szállásközvetítő részére is megfogalmazta igényét, azonban ők, támogatásukról való biztosítás mellett közölték, hogy a leinkasszózott összeget teljes egészében tovább utalták a szállodának, így a visszautalást Kissné velük intézheti csak.

**A fentiek alapján nézzen utána a következőknek:**

– ha elektronikus úton egy ügyfél közvetítőn keresztül turisztikai szolgáltatást vesz igénybe egy vállalkozástól, esetlegesen felmerülő kárigényét mikor és kitől követelheti?

**A fenti kérdés átgondolása után adjon választ a következő kérdésekre:**

– Kitől követelheti Kissné a számlájáról levont összeget?
– Jogosan követeli-e vissza az összeget Kissné?

– Le kellett volna mondania a foglalást a közvetítőnél a szállodával történt email váltást követően?
– Ki hibázott a fenti helyzetben?
– Tekintettel arra, hogy a fogyasztó magyar, a szálláshely spanyol, a közvetítő iroda ír székhelyű, Kissé melyik bíróság előtt érvényesítheti igényét?
– A bírósági eljárást megelőzően Kissnének milyen lehetősége van jogi igényének érvényt szerezni?

## 2. Döcögősen induló nászút

Jakabovics úr 2022 májusában repjegyet foglalt a Szálljvelünk.com közvetítő oldalon keresztül a Deszkánutazunk légitársaság Bécs-Catania-Bécs járataira, két főre. Mivel nem volt teljesen biztos utazása időpontjában, így a csomagokra költött felár mellett extra díjat fizetett a dátum esetleges módosításának opciójáért, mely szerint utazásának dátumát egyszer ingyenesen módosíthatja.

A repülőjegyek mindegyikét Jakabovics úr a fentnevezett közvetítő oldalon foglalta és kezelte. Augusztusban egyértelművé vált, hogy az eredetileg augusztus végére tervezett utazást át kell foglalni, melyet az online felületen el is végzett, s melyre nem kellett extra módosítási díjat fizetnie. Az utazást október elejére módosította, azonban szeptemberben kiderült, hogy csak október végén fognak tudni majd barátnőjével házasságot kötni, így ekkorra szerették volna utazásukat átfoglalni. A módosítást a Szálljvelünk.com oldalán meg is kezdték, a módosítás 100 € költségét a szerződési feltételek szerint meg is fizették, így boldogan tekintettek a nászút elébe.

A közvetítő oldaltól folyamatosan az utazásra felkészítő emaileket kaptak (Ideje becsomagolni!, Ne felejtsen el online becsekkolni! Mi ne kerüljön a kézipoggyászba? stb.), így Jakabovics úrban fel sem merült a gyanú, hogy a foglalással probléma lenne, tekintettel arra, hogy a módosítás díjáról időközben a számlát is megkapta.

Az utazás napját megelőzően email érkezett Jakabovics úr részére a közvetítőtől, hogy az online becsekkolást nem tudja a közvetítő elvégezni, így azt a reptéren, az adott email felmutatása mellett ingyenesen tudják majd elvégezni.

A reptérre kiérve Jakabovicsék szembesültek azzal, hogy a Deszkánutazunk légitársaság utaslistáján nem szerepelnek, így a helyszínen két új repülőjegyet kellett váltaniuk az oda-vissza útra.

Jakabovics úr azonnal írt a közvetítő vállalkozásnak, hogy náluk befizetett repülőjegyek és a módosítás árát azonnal utalják vissza, azonban a szolgáltató kizárólag a módosítás díját fizette vissza.

Jakabovics úr utólag vette észre, hogy a foglalási rendszerbe belépve az utazás második módosításának státusza nem volt visszaigazolt, csupán „folyamatban" lévő. Ezzel szemben a neki küldött promóciós emailek tetején azonban visszaigazoltnak látszott. Jakabovics úr nem volt köteles belépni az online foglalási rendszerbe, tekintve, hogy az online check-in folyamatát eredetileg a közvetítő végezte volna el, emellett arra, díjfizetés mellett az utazónak is lehetősége van a reptérre kiérkezve.

**A fenti esettanulmányhoz nézzen utána:**
- mire kell az utazónak figyelemmel lennie, ha repülőjegyet vásárol repülőjegy közvetítő oldalon keresztül!
- nézze meg, hogy alakul a felelősségvállalás a légiközlekedési szolgáltató és a közvetítő között az utazó vonatkozásában!
- mi az EUFMH[39] és mikor, milyen feltételek mellett vehető igénybe?

**A fentiek után válaszolja meg a következő kérdéseket:**
- milyen dokumentum(ok) szabályozza(ák) az alapvető szerződéses feltételeket a fenti esetben?
- visszajár-e az eredeti repülőjegyek ára Jakabovics úrnak, vagy valóban csak a módosítási díj visszatérítésére jogosult? Válaszát indokolja!
- követelése érvényesítéséhez Jakabovics úr igénybe vehet-e Európai fizetési meghagyásos eljárást (EUFMH)

## 3. Elúszott borkóstoló

A Hova-tours utazási iroda egy hetes Olaszországi csoportos utazást értékesített, négycsillagos szálláshelyre, teljes ellátással, autóbusszal, a következő garantált programok mellett:
- magyar nyelvű csoportkísérés és idegenvezetés a programban megadott helyszíneken
- hajókázás a Garda-tavon
- borkóstoló Sirmiónéban
- múzeumlátogatás Bolzanóban és Meranóban
- az út ára minden kapcsolódó program és belépőjegy árát magába foglalta

Az utazást egyebekben a Szimplánjó utazási iroda szervezte.

Az út a kiírtaknak megfelelően indult 42 fő utassal és egy fő magyar nyelvű csoportkísérővel, akinek már az utazás alatt feltűnt, hogy Horváth úr nem csupán pálinkával kínálja az autóbuszon utastársait, de bizony maga is többször nagyokat kortyol az italból. Ennek folyományaként a hangulat kezdetben nagyon jó volt, estére a szállás elfoglalásáig semmi probléma nem merült fel, minden a terveknek és programnak megfelelően zajlott.

Horváth úr viselkedését a második napon már többen szóvá tették, mivel a buszon folyamatosan beszélt, zavarva ezzel azokat az utastársakat, akik szívesebben hallgatták volna a csoportkísérő mondandóját a meglátogatott helyszínekkel kapcsolatban. Ezt a csoportkísérőnek jelezték is, aki udvarias stílusban kérte Horváth urat arra, hogy igyekezzen utastársait kevésbé zavarni.

39 Segítség a kérdés feldolgozásához az alábbi oldalakon: https://e-justice.europa.eu/content_european_payment_order_forms-156-hu.do és https://www.mokk.hu/ugyfeleknek/EUFMH.php

A harmadik napon, a bolzanói városlátogatást követően Horváth úr nem érkezett meg időre az autóbuszhoz, amellyel az utasok egy késő délutáni borkóstolóra utaztak volna tovább. Az utastársak és a csoportkísérő is Horváth úr keresésére indult, mely több, mint egy órát vett igénybe, így mikor a csoport a borkóstoló helyszínére érkezett, az nem fogadta a csoportot, tekintettel arra, hogy a késés miatt a programmal a következő csoport érkezéséig nem végeznének, arra csupán 20 perc maradt, ami ekkora létszámnál nem teszi lehetővé a program lebonyolítását.

A feldühödött utasok azonnal jegyzőkönyvet vetettek fel és számonkérték a csoportkísérőt a program elmaradása okán arra hivatkozva, hogy a részegesnek titulált Horváth urat rövid várakozás után Bolzánóban kellett volna hagyni és nem keresésére indulni, annak érdekében, hogy a befizetett program maradéktalanul megvalósulhasson. A fentiekre tekintettel az utasok visszakövetelték a program árát a csoportkísérőtől, aki jelezte, a helyszínen a program díjának visszatérítésére nincs lehetősége, igényükkel kapcsolatban az utasok az utazásszervező irodához fordulhatnak.

**A fenti esettanulmányhoz nézzen utána:**

– mit jelent a harmadik személy felelőssége kárigény estén?

**A fentiek után válaszolja meg a következő kérdéseket:**

– Jól tette a csoportkísérő, hogy egy órán át kereste az alkoholos befolyásoltság alatt álló utast, kockára téve így a csoport programját?
– Felülírjhatják-e az etikai aspektusok a jogi aspektusokat?
– Ki köteles helytállásra az utazók felé azok panaszkezelését illetően a fenti esetben?
– Kitől követelhetik az utazók az elmaradt programból fakadó káruk megtérítését (csoportkísérő idegenvezető, utazási iroda, utazás közvetítő iroda, Horváth úr)? Válaszát indokolja!

## 4. Rossz első benyomás

Horváthék Spanyolországba utaztak, hogy végre megismerkedhessenek a spanyol kultúrával, nyelvvel és élvezzék a nyári napsütést. Mivel nagyon érdekelte őket a történelem és vallás, útjukat úgy tervezték, hogy a fontosabb városokban helyi idegenvezetővel keresik majd fel legnevesebb látnivalókat.

Az utazás tervezésekor nem csupán a szálláshelyüket, közlekedésüket, de az igénybe venni kívánt idegenvezetői szolgáltatásaikat is online foglalták. Választási szempontjukban a rugalmasság fontos tényező volt, hiszen nem az útikönyvből is megismerhető látványosságokra, hanem a helyiek által fontosnak tartott érdekességekre is kíváncsiak voltak, így nem jöhetett szóba csoportos városi séta, csak egyénre szabott saját program.

Az internetes keresőn keresztül több idegenvezető honlapját is felkeresték és az ott jelenlévő értékelések, valamint a fizetendő ár és várt szolgálgatási színvonal figyelembe vételével kiválasztották a számukra szimpatikus szolgáltatót.

A kapcsolatfelvételt követően tisztázták, hogy milyen programot szeretnének (két nap során 2x3 órás városnézés, múzeumlátogatás, helyi ételek kóstolása, lokális értékek felfedezése), majd a kapott árajánlatot elfogadva PayPal fizetéssel a szolgáltatás kért, teljes díját átutalták a szolgáltató részére, aki a találkozási hellyel és időponttal visszaigazolta részükre a városnézés foglalását.

Madridba érkezve még az első napon a szálláshely elfoglalása után találkoztak is az idegenvezetővel, aki az arra a napra ígért programot magas színvonalon nyújtotta Horváthéknak.

A második napon Horváth úrnak gyomorrontással kellett szembenéznie. Sajnos az előzetes egyeztetések során az idegenvezető telefonszámát nem írták fel maguknak, így nem tudták értesíteni őt arról, hogy a találkozási pontra jelentősebb, 30-40 perces késéssel fognak érkezni.

Mikor a megbeszélt helyszínre értek azt tapasztalták, hogy az idegenvezető nem várja őket, így emailben felvették vele a kapcsolatot. A szolgáltató közölte, hogy 15 percet áll módjában várni az utasokra, tekintettel arra, hogy az időbeosztása nagyon feszes és mivel Horváth úrék sétája után más családnak is tart városnézést, a programot késve kezdés esetén nem tudja maradéktalanul nyújtani.

Horváthék a magyarázatot elfogadták, ugyanakkor – tekintettel arra, hogy a szolgáltatás elmaradt – az aznapra szóló szolgáltatási díj visszatérítését kérték az idegenvezetőtől, aki azonban arra hivatkozva, hogy a program nem az ő hibájából maradt el, ezt elutasította.

**A fentiek alapján nézzen utána:**

– van-e etikai kódex, ami az idegenvezetői tevékenységet szabályozza?

**A fentiek alapján és a könyvben ismeretett jogszabályok és elvek alapján válaszolja meg az alábbi kérdéseket:**

– visszajárt volna-e az összeg a Horváth családnak?
– hogyan lehet jogszerűen és méltányosan eljárni egy ilyen helyzetben?
– milyen jogai és kötelezettségei vannak Horváthéknak a kifizetett díjjal összefüggésben?
– milyen jogai és kötelezettségei vannak az idegenvezetőnek a visszaigazolt szolgáltatással kapcsolatosan?
– milyen alternatív vitarendezési módokat ismer a fenti eset rendezésére

## 5. Éhen maradt utas

Szabóék egy neves hazai utazási irodával franciaországi hosszú hétvégét foglaltak. Az utastájékoztatás szerint a négycsillagos szállodában a pár félpanziós ellátásra volt jogosult. A szállodába érve elegancia, előkelőség fogadta a fiatal párt, aki az érkezés után rögtön a város felfedezésére indult.

A hosszú nap után a szállodába visszatérve informálódtak az esti étkezés időpontjáról, majd szobájukba távoztak. Mivel az utazásra augusztusban került sor, az időjárás rendkívül meleg volt. Úgy tervezték, hogy a vacsorát követően esti sétára indulnak majd.

A szálloda éttermébe shortban, pántos felsőben és papucsban érkeztek mindketten. Az étterem ajtajában bemutatták az étekezésre jogosító szobaszámukat, azonban megrökönyödésükre az étterem bejáratánál őket fogadó személyzet nem engedte őket be a vendégtérbe étkezni.

Szabóék nem értették a problémát és hosszas szóváltásba keveredtek a személyzettel, aki makacsul ragaszkodott ahhoz, hogy az étterembe oda illendő ruhában érkezzenek.

Szabó urat felháborította az eset és az idegenvezető segítségét kérte, aki azonban tájékoztatta a fiatal párt arról, hogy a szálloda szabályai alapján az étterembe kizárólag hosszú nadrágban, vagy legalább térdig érő szoknyában és zárt lábbeliben lehet belépni. A papucs és a rövidnadrág nem tekinthető elfogadott öltözéknek.

Szabó úr a fentiek miatt haladéktalanul jegyzőkönyvet vetetett fel, tekintettel arra, hogy véleménye szerint a félpanziós ellátás összegének befizetésével jár nekik a vacsora, öltözéktől függetlenül is, így joga van ilyen eseten ingyenesen, a szobaszervíz díj felszámítása nélkül a vacsoráját a szobájában elfogyasztani. Amennyiben ezt nem tudja biztosítani neki az iroda, illetve a szálláshely, kártérítést kér, mivel őt a szállodai illemszabályokról és öltözködési normákról sem az utazást értékesítő iroda, sem az idegenvezető nem tájékoztatta és arra vonatkozólag az étteremnél sem kapott iránymutatást a szállodai alkalmazottaktól sem.

**A fentiek alapján nézzen utána:**

– milyen szabályok határozzák meg az étteremhasználatot a szállodákban?

**A fentiek után válaszolja meg az alábbi kérdéseket:**

– jogosult-e Szabó úr kártérítést követelni az őt ért kellemetlenség miatt?
– megfelelően jár-e el a szállodai személyzet, amikor a belső előírás alapján az egyébként szolgáltatást megfizető vendéget nem engedték be az étkezőbe?
– követelheti e jogosan Szabó úr, hogy a vacsorát a tájékoztatás hiánya miatt a szobaszervíz díjának felszámolása nélkül a szobájában fogyaszthassa el?
– hibázott-e a szálloda, hogy nem tájékoztatta külön a vendégeket az öltözködési elvárásokról?
– kinek kellett volna egyebekben tájékoztatni Szabó urat?

**1. számú függelék**

# A kódex által hivatkozott jogszabályok, állásfoglalások és iránymutatások

1. Az Emberi Jogok Egyetemes Nyilatkozata, 1948. december 10.;
2. Nemzetközi Egyezmény a Gazdasági, Társadalmi és Kulturális Jogokról, 1966. december 16.;
3. Nemzetközi Egyezmény a Polgári és Politikai Jogokról, 1966. december 16.;
4. 1929. október 12-i Varsói Légiközlekedési Konvenció;
5. 1944. december 7-i Chicagói Konvenció a nemzetközi polgári repülésügyről és az ehhez kapcsolódó Tokiói, Hágai És Montreali Konvenció;
6. 1954. július 4-i Konvenció a turisztikai vámformalitásokról és a kapcsolódó jegyzőkönyv;
7. 1972. november 23-i Konvenció a világ kulturális és természeti örökségének védelméről;
8. 1980. október 10-i Manilai Nyilatkozat a Világturizmusról;
9. A WTO Közgyűlése 6. ülésének (Szófia) 1985. szeptember 26-i határozata a turizmus alaptörvénye és a Turisztikai Kódex elfogadásáról;
10. 1990. január 26-i Konvenció a gyermekek jogairól;
11. A WTO Közgyűlése 9. ülésének (Buenos Aires) 1991. október 4-i határozata elsősorban az utazási könnyítésekről és a turisták személy- és vagyonbiztonságáról;
12. 1992. június 13-i Riói Nyilatkozat a környezetről és a fejlesztésről;
13. 1994. április 15-i Általános Szolgáltatás-kereskedelmi Egyezmény;
14. 1995. január 6-i Konvenció a biodiverzitásról;
15. A WTO Közgyűlése 11. ülésének (Kairó) 1995. október 22-i határozata a szervezet szex-turizmus megakadályozásáról;
16. 1996. augusztus 28-i Stockholmi Nyilatkozat a gyermekek kereskedelmi szexuális kizsákmányolása ellen;
17. 1997. május 22-i Manilai Nyilatkozat a turizmus társadalmi hatásáról;
18. A Nemzetközi Munkaügyi Szervezet által elfogadott kollektív konvenciók, a kényszermunka és a gyermekmunka tilalma, az őslakosok jogainak védelme és a munkahelyen az egyenlő elbánás és a diszkrimináció-mentesség terén elfogadott konvenciók és ajánlások.

**2. számú függelék**

# A Magyar Turisztikai Ügynökség feladat- és hatáskörére vonatkozó szabályok

**Törvények:**

1. 2007. évi CVI. törvény az állami vagyonról
2. 2009. évi CXXII. törvény és a köztulajdonban álló gazdasági társaságok takarékosabb működéséről
3. 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
4. 2011. évi CXCV. törvény az államháztartásról
5. 2011. évi CXCVI. törvény a nemzeti vagyonról
6. 2015. évi CXLIII. törvény a közbeszerzésekről
7. 2016. évi CLVI. törvény a turisztikai térségek fejlesztésének állami feladatairól
8. 2022. évi XLVII. törvény a 2025. évi Oszakai Világkiállításon történő magyar megjelenés sikeres megvalósításához kapcsolódó rendelkezésekről

**Kormányrendeletek:**

1. 490/2022. (XII. 1.) Korm. rendelete a 2025. évi Oszakai Világkiállítással kapcsolatos egyes rendelkezésekről
2. 429/2020. (IX. 14.) Korm. rendelet a turisztikai térségek meghatározásáról
3. 277/2020. (VI. 12.) Korm. rendelet az augusztus 20-ai hivatalos állami ünnep megtartásával kapcsolatos rendelkezésekről és szervezőjének kijelöléséről
4. 235/2019. (X. 15.) Korm. rendelet a turisztikai térségek fejlesztésének állami feladatairól szóló törvény végrehajtásáról 61/2017. (III. 20.) Korm. rendelet a Magyar Turisztikai Ügynökség Zártkörűen Működő Részvénytársaság turizmussal és vendéglátással kapcsolatos egyes feladatainak meghatározásáról
5. 368/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról
6. 239/2009. (X. 20.) Korm. rendelet a szálláshely-szolgáltatási tevékenység folytatásának részletes feltételeiről és a szálláshely-üzemeltetési engedély kiadásának rendjéről

**GFM rendelet:**

1. 1/2022. (V. 26.) GFM rendelet az egyes állami tulajdonban álló gazdasági társaságok felett az államot megillető tulajdonosi jogok és kötelezettségek összességét gyakorló személyek kijelöléséről https://njt.hu/jogszabaly/2022-1-20-8P

**MK rendelet:**

1. 2/2023. (II. 3.) MK rendelet a Miniszterelnöki Kabinetirodát vezető miniszter által adományozható elismerésekről.

**Kormányhatározatok:**

1. 1348/2021. (VI. 3.) Korm. határozat a Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégia 2030 felülvizsgálatáról
2. 1099/2020. (III. 12.) Korm. határozat az egyes turisztikai fejlesztések megvalósításához szükséges intézkedésekről 1152/2019. (III. 25.) Korm. határozat az egyes kiemelt turisztikai térségben megvalósítandó fejlesztésekhez szükséges további intézkedésekről
3. 1075/2019. (II. 28.) Korm. határozat a Tokaj, Felső-Tisza és Nyírség kiemelt turisztikai fejlesztési térség meghatározásáról és a térségben megvalósítandó egyes fejlesztések megvalósításához szükséges források biztosításáról szóló 1092/2017. (II. 21.) Korm. határozat végrehajtása során alkalmazandó eltérő rendelkezésekről, valamint a Sopron-Fertő kiemelt turisztikai fejlesztési térség meghatározásáról és a térségben megvalósítandó egyes fejlesztések megvalósításához szükséges források biztosításáról szóló 1013/2019. (I. 25.) Korm. határozat a Balatoni Hajózási Zártkörűen működő Részvénytársaság működésével és fejlesztésével kapcsolatos állami szerepvállalásról
4. 1416/2018. (IX. 7.) Korm. határozat a Kisfaludy Szállásfejlesztési Konstrukció megvalósításához, illetve az egyes kiemelt turisztikai fejlesztések finanszírozásához szükséges kormányzati intézkedésekről
5. 1419/2018. (IX. 7.) Korm. határozat az egyes turisztikai tárgyú kormányhatározatok módosításáról 1747/2017. (X. 18.) Korm. határozat a Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégia 2030 elfogadásáról
6. 1550/2017. (VIII. 18.) Korm. határozat a Dunakanyar kiemelt turisztikai fejlesztési térség meghatározásáról, valamint a térségben megvalósítandó egyes fejlesztésekről
7. 1522/2017. (VIII. 14.) Korm. határozat a Debrecen, Hajdúszoboszló, Hortobágy és Tisza-tó kiemelt turisztikai fejlesztési térség meghatározásáról és a térségben megvalósítandó egyes beruházásokról
8. 1390/2017. (VI. 27.) Korm. határozat a Balaton, a Sopron-Fertő, valamint a Tokaj-Felső-Tisza-Nyírség kiemelt turisztikai fejlesztési térségekben tervezett turisztikai projektek megvalósításához szükséges éven túli kötelezettségvállaláshoz történő hozzájárulásról
9. 1092/2017. (II. 21.) Korm. határozat a Tokaj, Felső-Tisza és Nyírség kiemelt turisztikai fejlesztési térség meghatározásáról és a térségben megvalósítandó egyes fejlesztések megvalósításához szükséges források biztosításáról 1862/2016. (XII. 27.) Korm. határozat a Sopron-Fertő kiemelt turisztikai fejlesztési térség meghatározásáról és a térségben megvalósítandó egyes fejlesztések megvalósításához szükséges források biztosításáról 1861/2016. (XII. 27.) Korm. határozat a Balaton kiemelt turisztikai

fejlesztési térség meghatározásáról és a térségben megvalósítandó egyes fejlesztések megvalósításához szükséges források biztosításáról

10. 1255/2016. (VI. 6.) Korm. határozat a Nemzeti Turisztikai Tanácsadó Testületről
11. 1156/2016. (III. 31.) Korm. határozat a turizmussal kapcsolatos állami feladat- és intézményrendszer átalakításához szükséges intézkedésekről

# Felhasznált források és irodalmak jegyzéke


- „Útiterv az egységes európai közlekedési térség megvalósításához – Úton egy versenyképes és erőforrás-hatékony közlekedési rendszer felé" című, un. ("Vasúti közlekedés | Ismertetők az Európai Unióról | Európai Parlament") fehér könyv, 2011
- 1/2018. (VII.6) MK utasítása a Miniszterelnöki Kabinetiroda Szervezeti és Működési Szabályzatáról
- 2001/539/EK határozata a nemzetközi légi szállítás egyes szabályainak egységesítéséről szóló egyezmény (Montreali-egyezmény) az Európai Közösség részéről történő megkötéséről.
- 2005. évi CLXIV. törvény a kereskedelemről 12. § (1) g)
- 2013. évi CLXXVII. törvény a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény hatálybalépésével összefüggő átmeneti és felhatalmazó rendelkezésekről (Ptké) 66. § f)
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (Ptk.)
- 261/2004/EK rendelet a visszautasított beszállás és légijáratok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalaníts és segítség közös szabályainak megállapításáról
- 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásegyüttesre vonatkozó szerződésekről
- 94/2018. (V.22.) a Kormány tagjainak feladat és hatásköréről szóló kormányrendelet
- A Magyar Turisztikai Ügynökség Zártkörűen Működő Részvénytársaság turizmussal és vendéglátással kapcsolatos egyes feladatainak meghatározásáról szóló 61/2017. (III. 20.) Korm. rendelet
- A Nemzeti Turisztikai Tanácsadó Testületről 1255/2016. (VI. 6.) Korm. határozat
- A turisztikai térségek fejlesztésének állami feladatairól szóló 2016. évi CLVI. törvény
- A turisztikai térségek meghatározásáról szóló 429/2020. (IX. 14.) Korm. rendelet
- A turizmussal kapcsolatos állami feladat- és intézményrendszer átalakításához szükséges intézkedésekről szóló 1156/2016. (III. 31.) Korm. határozat
- Állami Számvevőszék, 2021: Elemzés, A turizmus helyzete – a járvány előtt és alatt, 2021, letöltve: turizmus_jarvany20210325.pdf (asz.hu), 2022. december 18.
- Az Európai Parlament 2015. október 29-i állásfoglalása az európai turizmus előmozdításának új kihívásairól és elképzeléseiről (2014/2241 (INI)), letöltve: https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-8-2015-0391_HU.html, 2021. október 10.
- Az Európai Parlament és a Tanács 2006/123/EK irányelve a belső piaci szolgáltatásokról
- Az Európai Parlament és a Tanács 2008/122/EK irányelve a szálláshelyek időben megosztott használati jogára, a hosszú távra szóló üdülési termékekre, ezek viszont értékesítésére és cseréjére vonatkozó szerződések egyes szempontjai tekintetében a fogyasztók védelméről

- Az Európai Parlament és Tanács (EU) 2015/2302 irányelve (2015. november 25.) az utazási csomagokról és az utazási szolgáltatásegyüttesekről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, továbbá a 90/314/EGK tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről
- Az Európai Parlament és Tanács 181/2011/EU rendelete az autóbusszal közlekedő utasok jogairól és a 2006/2004/EK rendelet módosításáról
- Az Európai Parlament és Tanács 2011/83/EU IRÁNYELVE (2011. október 25.) a fogyasztók jogairól, a 93/13/EGK tanácsi irányelv és az 1999/44/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, valamint a 85/577/EGK tanácsi irányelv és a 97/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről
- Az Európai Parlament és Tanács 2011/83/EU irányelve (2011. október 25.) a fogyasztók jogairól, a 93/13/EGK tanácsi irányelv és az 1999/44/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, valamint a 85/577/EGK tanácsi irányelv és a 97/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről letöltve: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex:32011L0083, 2021. október 10.
- Az Európai Parlament és Tanács 2017/2394/EU rendelete a fogyasztóvédelmi jogszabályok végrehajtásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről és a 2006/2004/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről
- Értelmező iránymutatások a visszautasított beszállás és légi járatok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról szóló 261/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet, valamint a 889/2002/EK európai parlamenti és tanácsi rendelettel módosított, a légi fuvarozók baleset esetén fennálló felelősségéről szóló 2027/97/EK rendelet tekintetében (2016/C 214/04)
- EUMSZ, letöltve: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:12016ME/TXT&from=HU, letöltve: 2021. október 10.
- EUROSTAT, 2023: Tourism in 2022 approaches pre-pandemic levels, letöltve: https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/w/DDN-20230118-1, 2023. március 30.
- Javaslat az Európai Parlament és Tanács Rendelete a rövid távú szálláshely-kiadási szolgáltatásokkal kapcsolatos adatgyűjtésről és -megosztásról, valamint az (EU) 2018/1724 rendelet módosításáról, letöltve: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:52022PC0571&from=HU, 2022. december 18.
- Kormány tagjainak feladat és hatásköréről szóló 94/2018. (V.22) kormányrendelet
- Kundi, V. – Töreki, S. (2023): A hazai turizmus intézményrendszere, megjelenés alatt (Vállalkozói értesítő – Vendéglátás és turizmus)
- Kundi, V. (2023): Szálláshelyek szabályozása az Európai Unióban, In: Vállalkozói értesítő – Vendéglátás és turizmus 3. szám, pp. 7–9.
- Kundi, V. (2021): Az Európai Uniós turisztikai jogalkotás és jelentősége, In: Vállalkozói értesítő – Vendéglátás és turizmus 12. szám, pp. 14–17.
- Kundi, V. (2021): Utazási csomagok és utazási szolgáltatásegyüttesek szabályozása az Európai Unióban, In: Vállalkozói értesítő – Vendéglátás és turizmus 2. szám, pp. 11–16.
- Kundi, V. (2022): A légi utazásban részt vevők jogai a közlekedési szektorban, In: Vállalkozói értesítő – Vendéglátás és turizmus 5. szám, pp. 8–13.

- Kundi, V. (2022): Az utazási szerződések jogi jellemzői, In: Vállalkozói értesítő – Vendéglátás és turizmus 4. szám, pp. 14–16.
- Kundi, V. (2022): Közúton és kötöttpályás közlekedésben részt vevők jogai az EU-ban, In Vállalkozói értesítő – Vendéglátás és turizmus 6. szám, pp. 7–11.
- Kundi, V. (2022): Turizmus Globális Etikai Kódex, In: Vállalkozói értesítő – Vendéglátás és turizmus 4. szám, pp. 7–11.
- Kundi, V. (2022): Utazási csomagok fogyasztóvédelmi szabályai az Európai Unióban, letölthető: https://jogkoveto.hu/tudastar/utazasi-csomagok-szolgaltatasegyuttesek 2022, 2022. február 15.
- Legislative powers, letöltve: Legislative powers (europa.eu), 2022. szeptember 07.
- Méhes, T. (2017): A Poltári Törvénykönyv vázlata, Dialog Campus Kiadó, Budapest
- Ordinary legislative procedures, letöltve: Legislative powers (europa.eu), 2021. szeptember 07.
- Review and adoptation, letöltve: How EU decisions are made | European Union (europa.eu), 2021. szeptember 8.
- Simon Taylor: European Tourism Law, Guide for non-attanding students, letöltve: 78878-European Tourism Law guidance for non-attending students.pdf (unibg.it), 2022. október 19.
- Turizmus 2.0, 2021 május, Budapest, letölthető: https://mtu.gov.hu/documents/prod/NTS2030_Turizmus2.0-Strategia.pdfMTÜ 11 turisztikai térség, letöltve: https://mtu.gov.hu/documents/prod/TERKEP-ARANY-JO-1008.pdf, 2022. december 18.
- Turizmus-szatellitszámlák, 2020–2021 (előzetes adatok), letöltve: https://www.ksh.hu/s/kiadvanyok/turizmus-szatellitszamlak-20202021-elozetes/#ahazaifoglalkoztatstizedtadjkaturizmushozkthetgazatok, 2022. december
- Új uniós szabályok a rövid távú szálláshelykiadással kapcsolatban, letöltve: https://jogaszvilag.hu/cegvilag/uj-unios-szabalyok-a-rovid-tavu-szallashelykiadassal-kapcsolatban/, 2022. szeptember 18.
- Uniós fogyasztóvédelmi szabályok: Az Airbnb együttműködik az Európai Bizottsággal és az uniós fogyasztóvédelmi hatóságokkal, és megfelelőbben jeleníti meg ajánlatait, letöltve: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/hu/IP_19_3990, 2022. december 18.
- UNWTO (1999): A Turizmus Globális Etikai Kódexe, letöltve: Microsoft Word – Hungary.doc (amazonaws.com)
- UNWTO (1999): Global Code of Ethics – for responsible tourism, letöltve: Código Ético Ingles 6 Tr (amazonaws.com), 2022. február 13.
- UNWTO, 2021: The economic contribution of tourism and the impact of Covid-19, letöltve: https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284423200, 2022. május 09.
- UNWTO, 2022: International tourism back to 60% of pre-pandemic levels in Januar-July 2022, letöltve: https://www.unwto.org/news/international-tourism-back-to-60-of-pre-pandemic-levels-in-january-july-2022, 2022. október 20.
- UNWTO, 2023: Tourism set to return top re-pendemic levels in some regions in 2023, letöltve: https://www.unwto.org/news/tourism-set-to-return-to-pre-pandemic-levels-in-some-regions-in-2023, 2023. február 04.

- UNWTO, 2023: World Tourism Barometer, Vol. 21, Issue 1, letöltve: https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2023-01/UNWTO_Barom23_01_January_EXCERPT.pdf?VersionId=_2bbK5GIwk5KrBGJZt5iNPAGnrWoH8NB, 2023. február 04.
- Utazási csomagok – fogyasztói jogok (2018-tól), letöltve: https://eur-lex.europa.eu/summary/HU/090405_1, 2022. április 16.
- What do I need to know in order to understand tourism legislation, YouTube videó, letöltve: What do I need to know in order to understand tourism legislation? – YouTube, 2021. szeptember 16.
- WTTC, 2023: Travel and Tourism Economic Impact 2022, Global Trends August 2022, letöltve: https://wttc.org/Portals/0/Documents/Reports/2022/EIR2022-Global%20Trends.pdf, 2023. január 06.
- Zöld könyv az idegenforgalmi szálláshely-szolgáltatások biztonságáról (COM (2014) 464), letöltve: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/DOC/?uri=CELEX:52014DC0464&from=HU, 2022. december 12.