

Tippek nyaraláshoz – hogy az út ne a bosszúságokról szóljon

Csődbe ment utazási iroda, utazásra nem javasolt úti cél, felemelt repülőtéri illeték, bánatpénz: megannyi előre nem várt helyzet, amely gondot, bosszúságot jelenthet. De vajon mit lehet ilyenkor tenni? A Teszt és Piac Egyesület összeállítása ebben próbál segíteni.

Ami a költségeket illeti...

Utazási szerződést írásban kell kötni. Ennek egy példányát át kell adni az utasnak. A szerződésnek mindig tartalmaznia kell a fizetendő teljes díjat (szolgáltatási díj, fizetendő adók, illetékek, egyéb kötelező terhek). Előlegként legfeljebb a szolgáltatási díj 40 százalékát kérheti el az utazásszervező, főszabályként pedig a teljes díjat legkorábban az utazás megkezdése előtt 30 nappal kell kiegyenlíteni. A megállapított díj a későbbiekben nem emelhető, kivéve, ha a szállítási költségek, az adó, illeték, kötelező teher vagy a deviza árfolyama változik, de ezekben az esetekben is csak az utazás megkezdése előtti húszadik napig.

Ha meggondolnánk magunkat...

Írásban bármikor elállhatunk a szerződéstől, azonban figyelniünk kell arra, hogy ennek ára lehet. A szerződésben ugyanis bánatpénz megfizetését köthetik ki, ami maximum a szolgáltatási díj 10 százaléka lehet, ha az utazás megkezdése előtt 35 napnál (szálláshely igénybevétele esetén 45 napnál) korábban mondjuk le az utat. Hatvan napnál korábbi elállás esetén pedig nem köthető ki bánatpénz, ahogy akkor sem, ha azért kerül sor az elállásra, mert a szerződés lényeges feltételei módosulnak (például a díjemelés meghaladja a 8 százalékot, vagy utazásra nem javasolt térség az úti cél).

Ha hibás teljesítés történik...

Előfordul, hogy nem azt a szolgáltatást kapjuk, amit az utazásszervező megígért. Fontos, hogy az utas haladéktalanul közölje kifogását az utaskísérővel vagy az utazásszervező helyszíni képviselőjével. A kifogásról jegyzőkönyvet kell felvenni – érdemes fényképeket is készíteni, valamint a papírt több tanúval aláíratni a későbbi bizonyítás megkönnyítése érdekében. A szavatossági, kártérítési igényeket az utazásszervezővel szemben lehet érvényesíteni. Sor kerülhet arányos díjleszállításra, helyettesítő szolgáltatás felajánlására, díjvisszafizetésre vagy kártérítésre. Az utas kérheti a hibás teljesítés következtében felmerült kára megtérítését is, kivéve vis maior esetén

Ha nem sikerül az utazásszervezővel a jogvitát rendezni...

Az utas panaszával a békéltető testületekhez, illetve a bírósághoz fordulhat. Bizonyos esetekben (például, ha az utazásszervező nem adta át a szerződés egy példányát, vagy a meghirdetett feltételek nem felelnek meg a valóságnak) a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságnál is bejelentéssel élhet.

Budapest,
2011. 05. 11.