

281/2008. (XI. 28.) Korm. rendelet
az utazási szerződésről

A Kormány a Polgári Törvénykönyv módosításáról és egységes szövegről szóló 1977. évi IV. törvény hatálybalépéséről és végrehajtásáról szóló 1978. évi 2. törvényerejű rendelet 19. §-ában, valamint – a 17. § és a 19. § (1) bekezdésének *b*) pontja tekintetében – a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény 12. §-a (1) bekezdésének *c*) pontjában kapott felhatalmazás alapján, az Alkotmány 35. §-a (1) bekezdésének *b*) pontjában meghatározott feladatkörében eljárva a következőket rendeli el:

Értelmező rendelkezések

1. § E rendelet alkalmazásában

a) *utazásszervező*: a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény (a továbbiakban: Kertv.) 2. § 25. pontjában meghatározott utazásszervezői tevékenységet folytató vállalkozás,

b) *utazásközvetítő*: a Kertv. 2. § 26. pontjában meghatározott utazásközvetítői tevékenységet folytató vállalkozás,

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

ca) a szolgáltatás díját valamennyi részzolgáltatásra kiterjedően összesítve, egy összegben határozza meg (a továbbiakban: részvételi díj), függetlenül attól, hogy az egyes részzolgáltatások számlázása külön-külön vagy egyszerre történik, és

cb) a részzolgáltatások együttese 24 óránál hosszabb időszakot érint vagy a szolgáltatás éjszakai szállást is magában foglal,

d) *tartós adathordozó*: olyan eszköz, amely az utas számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

A rendelet rendelkezéseinek kötőereje

2. § E rendelet rendelkezéseitől – az 5. §-ban foglalt kivételekkel – az utas hátrányára nem lehet eltérni.

Az utazási szerződésre vonatkozó általános rendelkezések

3. § (1) Az utazási szerződést – annak valamennyi kikötésével együtt – írásban kell megkötni, és papíron vagy – ha a szerződést elektronikus dokumentumba foglalták – más tartós adathordozón az utas rendelkezésére kell bocsátani.

(2) Az utazási szerződés módosítására az (1) bekezdésben foglalt rendelkezéseket kell megfelelően alkalmazni.

4. § (1) Az utazási szerződésnek a következőket kell tartalmaznia:

a) az utazásszervező, továbbá – ha az utazási szerződést utazásközvetítő útján kötik – az utazásközvetítő nevét, székhelyét, telefonszámát,

b) az utazásszervezőnek, továbbá – ha az utazási szerződést utazásközvetítő útján kötik – az utazásközvetítőnek az Utevr. szerinti nyilvántartásba vételi számát,

c) az utas nevét és lakcímét, továbbá – elektronikus úton kötött utazási szerződés esetén – elektronikus levelezési címét,

d) az utas által megrendelt szolgáltatást,

e) a szolgáltatás igénybevételének idejét, helyét,

f) a szolgáltatást nyújtó megjelölését,

g) adott esetben a személyszállítás eszközét és a célállomást,

h) a szolgáltatásnak a szervezési díjat is magában foglaló díját (a továbbiakban: a szolgáltatás díja), forintban meghatározva,

i) a szolgáltatás díjában nem bennefoglalt, külön felszámításra kerülő adó, illeték és egyéb kötelező terhek (így különösen az üdülöhelyi díj, horgonyzási díj, repülőtéri illeték) forintban meghatározott összegét,

j) az utazási szerződés alapján fizetendő teljes díj forintban meghatározott összegét, továbbá annak megfizetése rendjét és módját, valamint a díj módosításának lehetőségére vonatkozó, a 6. §-ban foglaltaknak megfelelő tájékoztatást,

k) annak a biztosítónak vagy pénzügyintézetnek a megnevezését, amellyel az utazásszervező az Utevr.-ben előírt vagyoni biztosítékre vonatkozóan szerződést kötött,

l) az arra való figyelemfelhívást, hogy az utas az utazási szerződésben vállalt szolgáltatás teljesítésével kapcsolatos kifogását a 10. § (4) bekezdésében foglaltak szerint köteles haladéktalanul közölni az utaskísérővel vagy annak hiányában a helyszíni szolgáltatóval, valamint

m) ha az utazásszervező közreműködőjének felelősségét nemzetközi egyezmény korlátozza, az erre vonatkozó tájékoztatást, a vonatkozó nemzetközi egyezményt kihirdető jogszabály megjelölésével.

(2) Ha az utas az utazásszervező vagy az utazásközvetítő közreműködésével köt baleset-, betegség-, illetve poggyászbiztosítást, valamint ha az utazásszervező az utas javára szóló – az Utevr. 8. §-a (1) bekezdésének *b)* pontja szerinti – biztosítást kötött, az utazásszervező, illetve az utazásközvetítő köteles a biztosítási kötvényt, az adott biztosítási termék szabályzatát, illetve a biztosítás igénybevételére jogosító bizonylatot az utazási szerződés szerinti szolgáltatás igénybevételére jogosító iratok átadásával egyidejűleg az utasnak átadni.

(3) Az utazásszervező által értékesített szolgáltatásokat és azok díját tartalmazó, az utas rendelkezésére bocsátott tájékoztatóban is meghatározott információk tekintetében az utazási szerződésben elegendő a tájékoztatóra utalni.

5. § (1) Az utazási szerződés megkötésekor előleg címén a szolgáltatás díja (részvételi díj) legfeljebb negyven százalékának befizetése követelhető. Ettől a rendelkezéstől el lehet térni, ha a külföldi közreműködővel kötött szerződés ennél szigorúbb kötelezettséget ró az utazásszervezőre.

(2) Az utazási szerződés alapján fizetendő teljes díj [a szolgáltatás díja (részvételi díj), valamint a 4. § (1) bekezdésének *i)* pontja szerinti adó, illeték és egyéb kötelező terhek] teljes összegének megfizetését az utazásszervező legkorábban az utazás megkezdése előtt harminc nappal igényelheti, kivéve, ha a külföldi közreműködővel kötött szerződés alapján ennél korábbi teljesítésre van szükség.

6. § (1) Az utas által az utazási szerződés alapján fizetendő teljes díj nem emelhető, kivéve, ha a díjemelés lehetőségéről a szerződés rendelkezik. A díj emelésére kizárólag

a) a szállítási költségek (ideértve az üzemanyagköltségeket),

b) az utazási szerződésben vállalt részsolgáltatásokkal kapcsolatos adó, illeték és egyéb kötelező terhek (így különösen üdülöhelyi díj, horgonyzási díj, repülőtéri illeték), vagy

c) deviza – az utazásszervező közreműködőjével kötött szerződésben meghatározott mutató szerinti – forintárfolyamának

változása miatt kerülhet sor.

(2) A díjemelés mértékének arányosnak kell lennie a költségek emelkedésének mértékével, és a szerződésben pontosan meg kell határozni a módosított díj számításának módját.

(3) A díjemelés indokát az utassal a díjemelés közlésével egyidejűleg közölni kell.

(4) Az utas által az utazási szerződés alapján fizetendő teljes díj az utazás megkezdését megelőző húsz napon belül az (1) bekezdésben meghatározott okból sem emelhető.

7. § Az utas haladéktalanul köteles tájékoztatni az utazásszervezőt arról, ha az utazás megkezdése előtt az utazási szerződésből fakadó jogait és kötelezettségeit átruházta.

8. § (1) Az utas az utazási szerződéstől írásban tett nyilatkozattal az utazás megkezdése előtt bármikor elállhat.

(2) Ha az utazásszervező az utazási szerződés lényeges feltételét az indulás előtt rajta kívül álló okból kívánja jelentősen módosítani, így különösen, ha a díjemelés mértéke a nyolc százalékot meghaladja, köteles erről az utast haladéktalanul tájékoztatni.

(3) A (2) bekezdés szerinti esetben az utas

a) elállhat a szerződéstől, vagy

b) ha elfogadja a változtatásokat a szolgáltatás díja (részvételi díj) e változásokhoz kapcsolódó megváltoztatásával együtt, a felek módosítják a szerződést.

(4) Az utas a (3) bekezdés szerinti döntéséről köteles az utazásszervezőt haladéktalanul tájékoztatni.

(5) Ha az utas a (2) bekezdésben meghatározott okból eláll a szerződéstől, megilletik a 9. § (2) bekezdésében, illetve a 9. § (4) bekezdésében meghatározott jogok.

(6) Ha az úti cél vagy az ahhoz vezető útvonal olyan területet érint, amely – az utazási szerződés megkötését követően – a külpolitikáért felelős miniszter által vezetett központi államigazgatási szerv honlapján az „utazásra nem javasolt” utazási célszágokat és térségeket megjelölő felsorolásba felvételre kerül, az utazásszervező köteles azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatást nyújtani. Ha helyettesítő szolgáltatás az eredetinel alacsonyabb értékű, az utazásszervező köteles a díjkülönbözetet az utasnak megtéríteni. Ebben az esetben az utas

a) ha elfogadja a helyettesítő szolgáltatást, a felek módosítják az utazási szerződést, vagy

b) elállhat a szerződéstől.

(7) Ha az utas a (6) bekezdés b) pontja alapján áll el a szerződéstől, az utazásszervező köteles a teljes befizetett díjat azonnal visszafizetni.

(8) Az utazási szerződésben az utas elállása esetére bánatpénz is kiköthető azzal, hogy az utasnak a (2) vagy a (6) bekezdésben meghatározott okból való elállása esetére bánatpénz nem követelhető. Egyéb esetekben az utas elállásának esetére kikötött bánatpénz mértéke a szolgáltatás díja (részvételi díj) összegét nem haladhatja meg. A bánatpénz a szolgáltatás díjának (a részvételi díjnak) százalékában kifejezett átalány formájában is megállapítható.

(9) Az utasnak az utazás megkezdését megelőző harmincöt napnál, szálláshely (apartman) igénybevételére irányuló utazási szerződés esetében pedig negyvenöt napnál korábbi elállása esetére bánatpénzként legfeljebb a szolgáltatás díjának (a részvételi díjnak) tíz százaléka követelhető. Az utazás megkezdését megelőző hatvan napnál korábbi elállás esetére bánatpénz nem követelhető.

9. § (1) Az utazásszervező legkésőbb az utazás megkezdése előtt húsz nappal írásban tett nyilatkozattal elállhat az utazási szerződéstől.

(2) Ha az utazásszervező nem az utas érdekkörében felmerült okból áll el a szerződéstől,

a) az utas az eredetivel azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatásra tarthat igényt, vagy

b) amennyiben az a) pont szerinti helyettesítő szolgáltatás nyújtására nem képes, vagy az utas a felkínált helyettesítő szolgáltatást nem fogadja el, az utazásszervező a teljes befizetett díj azonnali visszafizetésére, és az után az utazási szerződés megkötésétől számított időre az érintett naptári félév első napján érvényes jegybanki alapkamattal megegyező mértékű kamat megfizetésére köteles.

(3) Ha a (2) bekezdés a) pontja szerinti helyettesítő szolgáltatás az eredetinel alacsonyabb értékű, az utazásszervező köteles a díjkülönbözetet az utasnak megtéríteni.

(4) Ha az utazásszervező nem az utas érdekkörében felmerült okból áll el az utazási szerződéstől, a (2) és (3) bekezdésben foglaltakon túlmenően köteles az utasnak az elállás következtében felmerült kárát megtéríteni, illetve személyiségi jogsértés esetén sérelemdíjat fizetni, kivéve, ha

a) az utazásszervező elállására általa nem befolyásolható (ellenőrzési körén kívül eső), ésszerűen el nem hárítható olyan külső körülmény miatt – ide nem értve valamely harmadik személy magatartását, illetve a túlfoglalás esetét – került sor, amelyet a szerződéskötés idején nem látott és ésszerű elvárhatóság mellett nem is láthatott előre (a továbbiakban: vis maior), vagy

b) a jelentkezők száma a meghirdetett legalacsonyabb résztvevőszámot nem éri el, és az utazásszervező elállásáról az utast írásban, az utazási szerződésben megjelölt időtartamon belül tájékoztatták.

10. § (1) Az utazási szerződésben vállalt szolgáltatás teljesítéséért az utazásszervező felel. Ha az utazásszervező a vállalt szolgáltatást nem az utazási szerződésnek megfelelően teljesíti, köteles a szolgáltatás díját (a részvételi díjat) arányosan leszállítani.

(2) Az utazásszervező nem köteles a szolgáltatás díját (részvételi díjat) leszállítani, ha az utas a szolgáltatást vagy valamely részszolgáltatást saját elhatározásából vagy az érdekkörében felmerült okból nem veszi igénybe.

(3) Ha az utazás megkezdését követően az utazásszervező az utazási szerződésben meghatározott szolgáltatás jelentős részét nem tudja teljesíteni, köteles azokat más megfelelő, hasonló értékű részszolgáltatással pótolni. Ha az ilyen részszolgáltatás értéke a nem teljesített részszolgáltatás értékét meghaladja, a költségkülönbözet az utasra nem hárítható át. Ha az utazásszervező ilyen helyettesítő részszolgáltatást nem tud nyújtani, vagy az utas azt indokoltan nem fogadja el, az utazásszervező – amennyiben az utas erre igényt tart – köteles gondoskodni az utasnak az utazás kiinduló helyére vagy az utas által elfogadható, a célszágban található más visszaérkezési helyre történő szállításáról, ennek költségeit viselni, és az igénybe vett részszolgáltatások értékével csökkentett befizetett díjat visszafizetni.

(4) Az utas az utazási szerződésben vállalt szolgáltatás hibás teljesítése esetén haladéktalanul köteles kifogását az utaskísérővel vagy annak hiányában a helyszíni szolgáltatóval közölni; a közlés késedelméből eredő kárért felelős. Az utaskísérő köteles gondoskodni a kifogásnak a helyszíni szolgáltatónak történő bejelentéséről. Az utaskísérő az utas bejelentését, illetve annak a helyszíni szolgáltatóval való közlésének tényét köteles jegyzőkönyvbe foglalni, és ennek egyik példányát az utasnak átadni. Az utaskísérő köteles az utazásszervezőt haladéktalanul tájékoztatni, továbbá a szükséges intézkedéseket haladéktalanul megtenni. Utaskísérő hiányában – ha a helyi szolgáltató a panaszt nem orvosolta – az utas az utazásszervezőt, illetve azt az utazásközvetítőt köteles tájékoztatni, akinél az utazási szerződést megkötötte.

(5) Ha az azonos időpontban, azonos útvonalon, azonos szolgáltatást igénybe vevő utasok létszáma eléri a tizenöt főt, az utazásszervező köteles gondoskodni arról, hogy a csoportot külföldön a célország nyelvét vagy a célországban általánosan használt világnyelvet beszélő, idegenvezetésre jogosult személy kísérje. Nem kell idegenvezetésre jogosult csoportkísérőt biztosítani, ha a csoport tagjai erre nem tartanak igényt.

(6) Ha az utazást különjáratú autóbusz igénybevételével bonyolítják le, az utazásszervező felel azért, hogy a külön jogszabályban előírt iratok (pl. utasjegyzék) az autóbusz vezetőjének rendelkezésére álljanak.

11. § (1) Az utazásszervező felel az utazási szerződés nem-teljesítéséből vagy hibás teljesítéséből eredő károkért, illetve a személyiségi jogsértésért járó sérelemdíjért, kivéve, ha a nem-teljesítés, illetve a hibás teljesítés sem az ő, sem az általa igénybe vett közreműködő magatartására nem vezethető vissza, így különösen

- a) ha a szerződés teljesítésében mutatkozó hiányosságok az utas magatartására vezethetők vissza,
- b) ha a hiba olyan harmadik személy magatartására vezethető vissza, aki az utazási szerződésben vállalt szolgáltatás teljesítésével nincs kapcsolatban, és a hibát az utazásszervező ésszerű elvárhatóság mellett sem láthatta előre, illetve azt nem volt képes elhárítani, vagy
- c) vis maior esetén.

(2) Az (1) bekezdés b) és c) pontja esetében az utazásszervező köteles segítséget nyújtani az utasnak, ha nehézségei támadnak.

12. § (1) Az utazásszervező a szolgáltatás teljesítéséhez igénybe vett közreműködő magatartásáért úgy felel, mintha maga járt volna el, kivéve, ha a közreműködő felelősségét jogszabályban kihirdetett nemzetközi egyezmény korlátozza.

(2) Az utazásszervezőnek az utazási szerződés nem-teljesítéséből vagy hibás teljesítéséből eredő károkért való felelőssége, illetve a személyiségi jogsértésért járó sérelemdíj a szolgáltatás díja (a részvételi díj) összegének kétszeresét meghaladó része tekintetében az utazási szerződésben korlátozható.

(3) Ha az utas az utazási szerződést utazásközvetítő útján kötötte, az utazási szerződés teljesítésével kapcsolatos szavatossági, kártérítési, valamint sérelemdíj iránti igényét az utazásközvetítőnél is bejelentheti.

Az utazási csomag igénybevételére irányuló utazási szerződésre vonatkozó különös rendelkezések

13. § (1) Az utazásszervező által értékesített utazási csomagra, a részvételi díjra és az utazási szerződés feltételeire vonatkozóan az utas rendelkezésére bocsátott tájékoztatónak (a továbbiakban: programfüzet) egyértelműen és pontosan tartalmaznia kell

- a) az utazásszervező nevét, székhelyét, telefonszámát,
- b) az úticélt, az útvonalat (úttervet) és a jelentősebb tartózkodási helyeket,
- c) a szálláshely helyét, típusát a főbb jellemzőinek meghatározásával, a szálláshely szerinti ország szabályainak megfelelő komfortfokozatát; ha a szálláshely szerinti ország komfortfokozatra vonatkozó szabályai eltérnek a hazaitól, az erre vonatkozó figyelemfelhívást, valamint – ha beazonosítható – a komfortfokozat hazai besorolás szerinti megfelelőjét,
- d) a részvételi díj forintban meghatározott összegét és azt, hogy ez mely részzolgáltatásokra nyújt fedezetet,
- e) a részvételi díjban nem bennefoglalt, külön felszámításra kerülő adó, illeték és egyéb kötelező terhek (így különösen az üdülöhelyi díj, horgonyzási díj, repülőtéri illeték) forintban meghatározott összegét, és az ezek változásának lehetőségére vonatkozó figyelemfelhívást,

f) a befizetendő előleget és az utazási szerződés alapján fizetendő teljes díj fennmaradó része megfizetésének rendjét,

g) a szállítóeszköz(öke)t, annak jellemzőit és kategóriáját,

h) az étkezésekre vonatkozó tájékoztatást (étkezési rendet),

i) azt a legalacsonyabb létszámot, amely az utazás elindításának feltétele, továbbá azt a határidőt, ameddig az utazásszervező az utazásnak a legalacsonyabb létszám el nem érése okán történő elmaradásáról az utast értesíteni köteles,

j) az utazással érintett országok útiokmány- és vízumelőírásait, ideértve a beutazásra előírt egyéb különleges előírásokat, továbbá

k) az utazással összefüggő egészségügyi előírásokat.

(2) A programfüzetben foglaltaktól az utazásszervező csak a következő esetekben térhet el:

a) az utással történő kifejezett megállapodás alapján az utazási szerződésben, vagy

b) ha ezt a jogát kifejezetten fenntartotta, és a változásokat az utazási szerződés megkötése előtt az utással – igazolható módon – közli.

(3) Ha az utazásszervező nem bocsátott rendelkezésre programfüzetet, az utazásszervező, illetve az utazásközvetítő az utazási szerződés megkötése előtt köteles az utast az (1) bekezdés rendelkezéseinek megfelelően írásban tájékoztatni. Ennek megtörténtét az utazási szerződésben fel kell tüntetni, és azt az utas az aláírásával igazolja.

14. § Az utazásszervező, illetve az utazásközvetítő az utazási csomagban forgalmazott utazás megkezdése előtt legalább hét nappal – ha az utazási szerződés megkötése és az indulás közötti időtartam ennél rövidebb, legkésőbb az utazási szerződés megkötésekor – köteles az utast [a b) pont esetében a kiskorú törvényes képviselőjét] írásban tájékoztatni a következőkről:

a) az utazásszervezőnek az utazás célállomásán található, magyarul vagy általánosan használt idegen nyelvet beszélő helyi képviselője (illetve ha az utazásszervező ilyet biztosít, a csoport mellett a célország nyelvét vagy a célországban általánosan használt idegen nyelvet beszélő, idegenvezetésre jogosult utaskísérői feladatokat ellátó személy) nevééről, címéről és telefonszámáról, ennek hiányában arról a telefonszámáról vagy egyéb információról, amely lehetővé teszi az utas számára az utazásszervezővel történő kapcsolatfelvételt, illetve arról a helyi utazásszervezőről, amelyhez az utas szükség esetén segítségért fordulhat,

b) kiskorú külföldi utazása esetén a gyermekkel vagy a gyermek tartózkodási helyén kijelölt, a gyermekért felelős személlyel történő közvetlen kapcsolatteremtés lehetőségéről,

c) az utas által igénybe vehető biztosításokról, ha azokat a programfüzetben nem tette közzé,

d) az útitervben szereplő közbenső megálló és csatlakozások idejéről és helyéről, valamint az utas által elfoglalható helyre vonatkozó részletekről (pl. utasosztályok, hajón kabin vagy hálóhely, vonaton hálófülke).

15. § Az utazási csomag igénybevételére irányuló utazási szerződésnek a 4. § (1) bekezdésében foglaltakon túlmenően tartalmaznia kell a 13. § (1) bekezdésének b)–i) pontjában felsoroltakat, továbbá

a) az indulás és a visszaérkezés pontos helyét és időpontját, az útitervben szereplő indulási és érkezési időpontokat és helyeket,

b) az utas által megrendelt részszolgáltatásokat, ideértve az utazásszervező által szervezett, a részvételi díjban benne foglalt fakultatív programokon való részvétel feltételeit,

c) azt, hogy a részvételi díj magában foglalja-e a baleset-, betegség- és poggyász-, illetve az elállás kockázatára vonatkozó biztosítás díját, valamint

d) az utas külön kéréseit, amelyeket az utazási szerződés megkötése előtt közölt az utazásszervezővel, illetve az utazásközvetítővel.

Eljárás a rendelet egyes rendelkezéseinek megsértése esetén

16. § (1) A 3. §-ban a szerződésnek az utas rendelkezésére bocsátására vonatkozó, továbbá a 6. § (3) bekezdésében foglalt rendelkezések megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben (a továbbiakban: Fgytv.) meghatározott szabályok szerint.

(2) A 13. §-ban foglalt rendelkezések megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el, a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvényben (a továbbiakban: Fttv.) meghatározott szabályok szerint, ha a jogsértés az Fttv. 2. §-ának a) pontja értelmében vett fogyasztót érint.

(3) Az (1) és (2) bekezdésben említett rendelkezések az Fgytv. alkalmazásában fogyasztóvédelmi rendelkezések.

17. §

Záró rendelkezések

18. § Ez a rendelet a kihirdetését követő harmincadik napon lép hatályba; rendelkezéseit a hatálybalépését követően kiadott programfüzetekre, illetve a hatálybalépését követően kötött szerződésekre kell alkalmazni.

19. § E rendeletnek az egyes pénzügyi és gazdasági tárgyú kormányrendeleteknek az új Polgári Törvénykönyv hatálybalépésével összefüggő módosításáról szóló 80/2014. (III. 14.) Korm. rendelettel (a továbbiakban: Mód.r.) megállapított rendelkezéseit a Mód.r. hatálybalépését követően kiadott programfüzetekre, illetve a hatálybalépését követően kötött szerződésekre kell alkalmazni.

20. § Ez a rendelet – az utazási csomag igénybevételére irányuló szerződés szabályozása tekintetében – a szervezett utazási formákról szóló, 1990. június 13-i 90/314/EGK tanácsi irányelvnek való megfelelést szolgálja.