

ökoTESZT

A FOGYASZTÓI
ÉS BETEGJOGI
ÉRDEKVÉDELMI
SZÖVETSÉG
KIADVÁNYA



**HOL A LEGOLCSÓBB?
INTERNETES
SZÁLLÁSFOGLALÁS**



**HIDEGBEN MELEGEN,
MELEGBEN HIDEGEN
MINŐSÉGI TÚRATERMO-
SZOKAT TESZTELTÜNK**



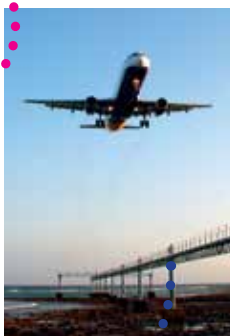
**ÁRAK ÉS AMI
MÖGÖTTÜK VAN
FAPADOS LÉGITÁR-
SASÁGOK KÖRKÉPE**

HOGYAN VÁLASSZUNK? UTASBIZTOSÍTÁSOK KÖRKÉPE



Tartalom

Fogyasztóvédelmi tanácsok utazni vágyóknak.....	3
Utásbiztosítások körképe.....	6
Európai Egészségbiztosítási Kártya.....	9
Internetes szállásfoglalás.....	12
Utásjogok a gyakorlatban.....	15
Utásjogok légitársaságoknál.....	19
Fapados légitársaságok körképe.....	23
Utazási jogvitákban is segít a békéltető testület.....	26
Minőségi túratermoszokat teszteltünk!.....	30



Készült az Innovációs és Technológiai Minisztérium támogatásával, a Fogyasztói és Betegjogi Érdekvédelmi Szövetség megbízásából, az FV-I-19-23-D azonosító számú pályázat keretében.

www.febes.eu

Minden jog fenntartva. A kiadványt, illetve annak részét tilos sokszorosítani, bármely formában, vagy eszközzel a kiadó engedélye nélkül közölni.



INNOVÁCIÓS ÉS TECHNOLÓGIAI
MINISZTERIUM



Akár belföldre, akár külföldre tervezünk utazást, jó néhány dolognak érdemes utána néznünk annak érdekében, hogy ne érjen bennünket meglepetés az úti cél, a szálláshely, az utazást szervező vállalkozás, vagy épp egy külföldön megvásárolt termék tekintetében. Repülővel történő utazásnál például nem elhanyagolható az utásjogok ismerete sem: fontos, hogy tudjuk, mit tehetünk, hová fordulhatunk járattörlés, késés, vagy akár a poggyász elvesztésekor. Cikkünkben többek között ezeknek a kérdéseknek jártunk utána. (FÉBÉSZ)

Mire figyeljünk?

Fogyasztóvédelmi tanácsok utazni vágyóknak

TÁJÉKOZÓDJUNK UTAZÁS ELŐTT! Külföldi úti cél kiválasztásakor mindig tájékozódjunk a Konzuli Szolgálat weboldalán (<https://konzuliszolgalat.kormany.hu/>) az utazásra nem javasolt térségekről, illetve nézzünk utána a beutazási és tartózkodási feltételeknek. Érdemes ellenőriznünk az útlevelünk, vagy az utazáshoz használt egyéb okmányok érvényességét, illetve azt, hogy

szükséges-e vízum a célországba. Jó tudni, hogy egyes országok esetében például az útlevelnek a belépés idejétől számítva legalább 6 hónapig érvényesnek kell lennie.

Ha már ismerjük az úti célt, a megfelelő szálláshely kiválasztásában segítségünkre lehetnek az utazási irodák, az online szállásközvetítők, a különböző ár-összehasonlító és véleménygyűjtő oldalak, valamint, ha nem ragaszkodunk



szállodai elhelyezéshez, az airbnb online rendszeren keresztül privát szálláshelyet is foglalhatunk. Fogyasztóvédelmi szempontból fontos megjegyezni, hogy amennyiben problémánk adódik a szálláshellyel, szavatossági jogainkat kizárólag vállalkozással kötött szerződés esetén érvényesíthetjük, magánszeméllyel szemben nem.

Online szállásfoglalásnál nézzünk utána a korábbi vendégek tapasztalatainak és észrevételeinek (értékeléseinek), illetve a foglalás-lemondás feltételeinek arra az esetre, ha változnának a terveink.

Amennyiben utazási irodán keresztül szeretnénk utazni, mindenképpen ellenőrizzük, hogy pontosan mit tartalmaz az ár (pl. szállás, belépők,

programok, illetékek stb.), illetve, hogy hol helyezkedik el a szálláshely.

Repülőjegy-vásárlás előtt ellenőrizzük, hogy a repülő fedélzetére milyen típusú és méretű poggyászok vihetők fel ingyenesen, szükséges-e a repülőtérré érkezés előtt online bejelentkeznünk, illetve a feltüntetett jegyár minden költséget tartalmaz-e (repülőtéri illeték, ülőhelyfoglalás díja, stb.).

Amennyiben gépjárművet szeretnénk vezetni a célországban, győződjünk meg arról, hogy jogosítványunk érvényes-e és – amennyiben az Európai Unión kívülre utazunk –, hogy kiváltottuk-e a nemzetközi jogosítványt.

Autóbérlés előtt ellenőrizzük, hogy a szolgáltatás ára tartalmaz-e extrákat (pl. gyermekülést, GPS, casco

biztosítás, stb.), továbbá legyünk körültekintőek a bérelt gépjármű átvételkor: nézzük át alaposan az autót, és ragaszkodjunk hozzá, hogy az összes már meglévő hiba (karcolás, sérülés) kerüljön bele megjegyzésként a bérleti szerződésbe.

Amennyiben saját gépjárművel utazunk, ne felejtjük el kiváltani a biztosítónál a nemzetközi biztosítási igazolást (ún. zöld biztosítási kártya).

MIT TEHETÜNK PANASZ ESETÉN?

Elképzelhető, hogy utazásunk sajnos mégsem úgy alakul, ahogy elterveztük, mert például törlik a repülőjáratunkat vagy késik a repülőgépünk, elveszik a poggyászunk, rossz minőségű szállást kapunk vagy meghibásodik a külföldi utazás alkalmával vásárolt termék.

Amennyiben az érintett külföldi szolgáltatóval, vál-

Tipp

Utazás előtt javasolt letölteni az ingyenesen és internet kapcsolat nélkül használható „ECC-Net: Travel” mobil alkalmazást, amely a külföldön minket megillető jogok érvényesítéséhez nyújt segítséget. Az „ECC-Net: Travel” alkalmazás egy olyan nélkülözhetetlen útítár az Európai Unióban, valamint Norvégiában és Izlandon, amely segíti a turistákat a külföldön előforduló fogyasztóvédelmi problémák megoldásában. Az alkalmazás fogyasztóvédelmi jogi tudnivalókat és nyelvi támogatást nyújt az EU 23 nyelvén (magyar nyelven is), továbbá norvég és izlandi nyelven.

lalkozással a helyszínen nem tudjuk rendezni panaszunkat, vagy a későbbi panaszlevélünkre a vállalkozás nem vá-

laszol, esetleg elutasítja azt, az Európai Fogyasztói Központ (EFK) fordulhatunk ingyenes, személyre szabott, szakmai és jogi segítségért.

Az Európai Fogyasztói Központ – amely az Európai Fogyasztói Központok Hálózatának (ECC-Net) hazai tagja – ingyenes segítséget és tájékoztatást nyújt a termékértékesítésből vagy szolgáltatásnyújtásból eredő, az EU másik tagállamában, Izlandon vagy Norvégiában honos külföldi vállalkozásokkal szembeni panaszok rendezésének, valamint a panaszból eredő követelés és jogok érvényesítésének megkísérlése érdekében. A központ közreműködésével elkerülhető egy külföldi céggel szembeni esetleges hosszadalmas, határon átnyúló bírósági pereskedés, és megállapodás, egyezség jöhet létre a vitában érintett felek között.

Külföldre soha ne utazzunk biztosítás nélkül!

- A biztosítás kiválasztásánál ügyeljünk arra, hogy a fedezet kiterjedjen az általunk tervezett tevékenységekkel kapcsolatos kockázatokra – és szükség esetén széleskörű segítségnyújtásra –, mint például extrém vagy vízi sportok, bűvárkodás vagy hegymászás esetében.
- Ha az Európai Unión belül utazunk, váltsuk ki az ingyenes Európai Egészségbiztosítási Kártyát, amellyel ideiglenes tartózkodás során igénybe vehetjük a célország sürgősségi egészségügyi szolgáltatásait.
- Fontos, hogy az Európai Egészségbiztosítási Kártya nem helyettesíti a hagyományos utazási biztosítást! A kártyáról részletesebben is olvashat kiadványunkban.





Hogyan válasszunk?

Utasbiztosítások körképe

Az utasbiztosítás lehetőségével sokáig viszonylag kevesen éltek, de mára már népszerű biztosítási formává vált. Egész évben célszerű igénybe venni, különösen családdal, gyerekkel, saját gépjárművel, repülővel történő hosszabb utazások alkalmával, illetve ha valaki például extrém sportot űz határainkon túl. (FÉBÉSZ)

FŐBB TUDNIVALÓK

Az utazási biztosítás külföldi utazás során váratlanul bekövetkező megbetegedésre, balesetre, poggyászkárra, valamint a biztosítási kötvényben meghatározott egyéb kockázatokra nyújt fedezetet.

A biztosítás kizárólag az utazás megkezdése előtt köthető meg, az utazás megkezdése után (akár online) megkötött szerződés érvénytelen. Az utasbiztosítási szerződés egyszeri díjas, a biztosítási díjat azonnal egy összegben kell megfizetni. A díj a nyújtott szolgáltatásoktól és a biztosító társaságtól függően napi néhány száz-

tól néhány ezer forint körüli összegre tehető.

ALAP- ÉS KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK

Ma már mindegyik utasbiztosítási módzat tartalmaz asszisztencia-szolgáltatást, klasszikus élet-, baleset- és betegség-biztosítási szolgáltatást, poggyászbiztosítást, illetve nem egy módzat jogvédelmi szolgáltatást is nyújt.

Az asszisztencia-szolgáltatás lényege, hogy a bamba került ügyfél elsőként a biztosító által megadott – legtöbb esetben magyar nyelvű, éjjel-nappal elérhető – ügyfélszolgálatot hívja fel.

Az ügyfélszolgálat informálja a biztosítottat további teendőiről, lehetőségeiről, a megkötött utasbiztosítási szerződés feltételei szerint gondoskodik ellátásáról: például mentőt küld, tolmácsol, visszaigazolja az adott egészségügyi intézménynek, hogy állja biztosítottja kezelésének költségeit, így a turistának nem kell azt megelőlegeznie.

Annak alapján, hogy hová készülünk, milyen vagyoni értéket viszünk magunkkal, milyen életkorúak és egészségi állapotúak vagyunk, számos további kiegészítő szolgáltatás közül válogathatunk. Ilyenek például az elveszett okmányok pótlásával járó költségek megtérítése, sérült vagy beteg biztosított hazajuttatása, jogvédelem, tolmács-szolgálat, személygépkocsi hazaszállítása stb.

A biztosítók ajánlatai nem csak a választható kiegészítő elemekben különböznek, természetesen eltérők a kockázatvállalási-kártérítési limitek is. Minél több kockázati faktort tartalmaz a megkötött biztosítás, és minél magasabbak a kártérítési határok, annál többet fizethetünk a kiválasztott termékért.

A BANKKÁRTYA DÍJA IS TARTALMAZZA

Ma már a legtöbb bankkártyához is kapcsolódik valamilyen utazási- és balesetbiztosítás,

melynek alapdija benne foglaltatik a bankkártya díjában. Amennyiben a bankkártyához automatikusan nem jár biztosítás, általában lehetőség van díj ellenében, egy év időtartamra utasbiztosítást kötni. Fontos, hogy megismerjük a bankkártyához kapcsolódó utasbiztosítás tartalmát, és meg kell győződni arról is, hogy az alapt biztosítás fedezetet nyújt-e az általunk valószínűsíthető kockázatokra. Szükség esetén kiegészítő biztosítás köthető.

TEENDŐK KÁRESEMÉNY ESETÉN

A kárunkat a hazaérkezést követően mindenképpen jelentsük be biztosító partnerünknel.

A kárbejelentésre akkor is szükség van, ha telefonon sikerült mindent még külföldön elintéznünk. A kárbejelentést mindenképpen írásban tegyük meg (levélben vagy faxüzenetben), de előtte érdemes telefonon is érdeklődni a kárügyintézésről. A kárbejelentéshez szükség van a biztosítási kötvényre, az orvosi igazolásokra, balesetbiztosítási kéresemény esetén a felvett jegyzőkönyvre, eredeti számlákra (pl. gyógyszervásárlásról), eredeti rendőrségi jegyzőkönyvre és haláleset esetén a halotti anyakönyvi kivonatra.

Amennyiben utazásunkhoz utazási iroda segítségét vesszük igénybe, előfordul-

Mindent a pótdíjról...

- A társaságok az **Európán kívülre utazás esetében kötött szerződésekre általában pótdíjat számítanak fel.** Minden esetben célszerű tehát meggyőződni arról, hogy úti célunk szerint szükség van-e pótdíjfizetésre vagy sem, mivel a biztosító társaságok ország besorolása, sőt még Európa definíciója sem egységes. Ha nem vagyunk biztosak abban, hogy a választott úti cél Európához tartozik, érdemes tájékozódni a biztosítók általános szerződési feltételeiből.
- **A magas életkor és a betegségre való hajlam is nagyobb kockázatot jelent a biztosítók számára,** ezért ilyen esetekben általában életkori pótdíjat számítanak fel.
- A sportrajongók – amennyiben az alapsomag nem tartalmazza az emelt szintű kockázatot – normál utasbiztosításuk mellé, szintén pótdíj ellenében több biztosítónál köthetnek kiegészítő sportbiztosítást is, amely fedezetet nyújthat például vadvízi evezés, búvárkodás, síelés és más sporttevékenység közben bekövetkezett baleset esetén.

Biztosító	Díjsomag	Termékinformációk	Biztosítási díj (Ft)
Mapfre	Start	https://www.clb.hu/dijszamitas/real/frame/get_document.php?d=real&PHPSESSID=ejsvsgl1v8lv6pv48j473k3q77	3.960
Wáberer Hungária	Bázis	https://www.clb.hu/dijszamitas/real/frame/get_document.php?d=real&PHPSESSID=ejsvsgl1v8lv6pv48j473k3q77	4.830
K&H	Gazdaságos	https://www.clb.hu/dijszamitas/real/frame/get_document.php?d=real&PHPSESSID=ejsvsgl1v8lv6pv48j473k3q77	5.880
Union	Városnéző Net	https://www.clb.hu/dijszamitas/real/frame/get_document.php?d=real&PHPSESSID=ejsvsgl1v8lv6pv48j473k3q77	7.780
Chubb	Standard	https://www.clb.hu/dijszamitas/real/frame/get_document.php?d=real&PHPSESSID=ejsvsgl1v8lv6pv48j473k3q77	8.528
Posta	Traveller Minimum	https://www.clb.hu/dijszamitas/real/frame/get_document.php?d=real&PHPSESSID=ejsvsgl1v8lv6pv48j473k3q77	8.911
Aegon	Világlátó Ezüst	https://www.clb.hu/dijszamitas/real/frame/get_document.php?d=real&PHPSESSID=ejsvsgl1v8lv6pv48j473k3q77	9.010
Colonnade Biztosító	Atlasz Online Standard	https://www.clb.hu/dijszamitas/real/frame/get_document.php?d=real&PHPSESSID=ejsvsgl1v8lv6pv48j473k3q77	9.450

Paraméterek: Utazás Európai országba, személygépjárművel. Indulás 2020.05.25., visszaérkezés 2020.05.31.
 Biztosított: 2 felnőt 35 és 45 éves kor között, 2 gyerek 3 és 10 éves kor között.
 Minden biztosítónál a legolcsóbb díjsomagot szerepeltettük. A felsorolás nem teljeskörű.
 Forrás: CLB (2020. április)

hat, hogy az utazásszervező – utazásunk előtt vagy annak során – nem tudja a szerződésben foglalt kötelezettségeit teljesíteni. Jó tudni, hogy ilyen esetben nem az utasbiz-

tosításunk, hanem az utazásszervező társaság ún. vagyoni biztosíték biztosítása révén nyerünk kártalanítást. Vagyis azon biztosító, amellyel az utazásszervező-társaság biztosítási szerződést kötött, gondoskodik az utasok hazaszállításáról, a kinn maradás esetleges extra költségeinek megtérítéséről, vagy a részvételi díj visszafizetéséről.

HASONLÍTSUK ÖSSZE AZ AJÁNLATOKAT!

Egyáltalán nem biztos, hogy a legolcsóbb utasbiztosítás a legcélszerűbb választás, ezért legalább 3-4 biztosító ajánlatát érdemes összehasonlítani a tekintetben, hogy az egyes csomagok milyen szolgáltatásokat tartalmaznak és egy esetlegesen bekövetkező

káreseményre milyen mértékű a kifizethető összeg.

A biztosítási díjak is nyújthatnak számunkra támpontot, de nem érdemes kizárólag ez alapján döntenünk. Tanulmányozzuk át részletesen a termékismertetőket és a szerződési feltételeket, mert ezekből derül ki, mire és milyen mértékben terjed ki a biztosító kockázatvállalása.

Táblázatunkban nyolc biztosító ajánlatát hasonlítottuk össze a biztosítási díjak és a termékismertetőik alapján.

Egy négytagú, kétgyermekes család európai, saját személygépjárművel történő utazását vettük alapul. Az indulás és az érkezés napjával együtt összesen 7 napra követtek utasbiztosítást.



Külföldi utazásnál elengedhetetlen!

Európai Egészségbiztosítási Kártya

AZ IGÉNYLÉS MENETE

Az Európai Egészségbiztosítási Kártya bármely járási hivatalnál térítésmentesen igényelhető a megfelelő nyomtatvány kitöltésével, kivéve akkor, ha az megszemisül, megrongálódik, elveszik, vagy ellopják. Utóbbi esetekben ugyanis díj ellenében történik az új kártya kiállítás. Mint minden kártyának, ennek is van érvényességi ideje, ami legfeljebb a kiállításától számított 36 hónapig tart. Az igénylés benyújtható személyesen, írásban vagy

Vegyük figyelembe!

Abban az esetben, ha a birtoklásra való jogosultság az érvényességi idő alatt (pl. külföldre költözés miatt) megszűnik, a kártyát haladéktalanul vissza kell szolgáltatni az azt kiállító járási hivatalnak. Amennyiben valaki jogosultság nélkül veszi igénybe az egészségügyi szolgáltatást, akkor a költségek megtérítése őt terheli.

Ha az Európai Unió valamely tagállamába, vagy Izlandra, Svájcba, Liechtensteinbe, esetleg Norvégiába tervezünk utazást, semmiképp se feledkezzünk meg az Európai Egészségbiztosítási Kártyáról. A kártya kiváltásával ugyanis igénybe vehetjük a célország állami egészségügyi ellátását ugyanolyan feltételekkel és költségek megfizetésével, mint az adott országban biztosítással rendelkező személyek.

Az ellátás igénybevételének egyik alapvető feltétele azonban, hogy az, az ideiglenes külföldön való tartózkodás során orvosi szempontból is szükséges legyen. Nézzük a részleteket... (FÉBÉSZ)

akár meghatalmazás útján is. Kiskorúak esetében a törvényes képviselő közreműködése szükséges.

KI IGÉNYELHETI?

A kártya igénylőjének biztosítottnak kell lennie, azaz állami társadalombiztosítási rendszerhez kell tartoznia az Európai Unió valamelyik tagállamában, vagy Izlandon, Liechtensteinben, Norvégiában, Svájcban. Fontos, hogy minden utazó családtagnak saját kártyával kell rendelkeznie.



Azok, akik Unión kívüli országokból származnak, de legalísim az Európai Unió területén tartózkodnak, és tagjai valamely tagállam társadalombiztosítási rendszerének, ugyancsak jogosultak a kártyára. Az Unión kívüli országok állampolgárai azonban nem használhatják az Európai Egészségbiztosítási Kártyájukat orvosi kezelésre Dániában, Izlandon, Liechtensteinben, Norvégiában és Svájcban.

NEM EGYSÉGES! Az ellátási csomag, így az orvosilag szükséges ellátások köre tagállamonként eltérő, és emiatt előfordulhat, hogy bizonyos típusú ellátások esetén a kártyát nem fogadják el.

Egyes országokban (pl. Belgium, Franciaország, Luxemburg) visszatérítéses rendszer működik, vagyis az egészség-

Jó tudni!

Miután a turisták által sűrűn látogatott üdülőhelyek környékén az orvosok döntően magánpraxisban működnek, illetőleg bizonyos államokban a magyarországinál szűkebb a társadalombiztosítás keretében igénybe vehető szolgáltatások köre, továbbá egy külföldön elszenvedett baleset esetén a hazaszállítást csak kivételes esetben fedezi a kötelező egészségbiztosítás, mindenképpen ajánlatos megfontolni utasbiztosítás megkötését is.

ügyi ellátások, gyógyszerek költségeit az ellátásban részesülő személy minden esetben köteles megelőlegezni. Az illetékes biztosító a hatályos tagállami jogszabályok alapján a visszatéríthető összeget utólag megtéríti.

Az Európai Bizottság határozatai alapján orvosilag szükséges ellátásnak minősül pl. a dialízis-kezelés, az oxigénterápia és a szüléssel kapcsolatos ellátások is. Ezekben az esetekben javasolt a külföldi szolgáltatóval való előzetes kapcsolatfelvétel.

Az egészségügyi ellátást tehát azon ország jogszabályai szerint nyújtják, ahol épp tartózkodunk. Ha bármilyen kétségünk van afelől, hogy a kártya alapján milyen egészségügyi ellátásra vagyunk jogosultak, és milyen térítést kell fizetnünk, érdemes felvenni a kapcsolatot az adott ország egészségügyi hatóságával.

HA NINCS KÁRTYÁNK

Amennyiben a magyar egészségügyi szolgáltatásokra jogosultak vagyunk, azonban egy másik EGT tagállam területén a szükséges egészség-



ügyi ellátás igénybevételekor nem tudjuk felmutatni az Európai Egészségbiztosítási Kártyát, vagy az azt helyettesítő nyomtatványt, akkor az igénybe vett egészségügyi ellátásért közvetlenül a külföldi egészségügyi szolgáltatónak kell fizetnünk. Ilyen esetben a lakóhelyünk szerint illetékes megyeszékhelyen működő járási hivatalnál a kifizetett számla alapján kérhetünk költségtérítést. Az erre vonatkozó igény az ellátást követően visszamenőleg 6 hónapon belül érvényesíthető.

A hivatal az utólagosan benyújtott számla összegét olyan mértékben köteles megtéríteni, amilyen mértékben a külföldi teherviselő a szolgáltatót az adott ellátás nyújtásáért finanszírozta volna, ha a magyar biztosított az Európai Egészségbiztosítási Kártya alapján vette volna igénybe az ellátást. Ebben az esetben a megyeszékhelyen

Fontos!

Az Európai Egészségbiztosítási Kártya:

- nem helyettesíti az utazásbiztosítást. Nem jogosít magán finanszírozású egészségügyi ellátás igénybevételére, és segítségével nem fedezhetők az olyan költségek, mint pl. visszaútra szóló repülőjegy, vagy az ellopott/elveszített vagyon tárgyak értéke.
- nem fedezi a költségeinket, ha kifejezetten olyan céllal utazunk, hogy orvosi kezelést vegyünk igénybe.
- nem garantál ingyenes szolgáltatásokat. Miután az egyes országok egészségügyi rendszere más és más, ezért előfordulhat, hogy azok a szolgáltatások, amelyek hazánkban ingyenesek, másik országban nem.

működő járási hivatalnak a visszatéríthető összeg meghatározásához fel kell vennie a kapcsolatot a külföldi biztosítóval.

Fontos megjegyezni, hogy egyes EGT tagállamokban a betegnek fizetnie kell ún. kórházi ápolási hozzájárulást, önrészt, mely összeg kifizetését a helyi biztosítottaknak is törvény írja elő. Ennek mértéke országonként változó, amely mind a belföldi, mind a külföldi állampolgárokat –

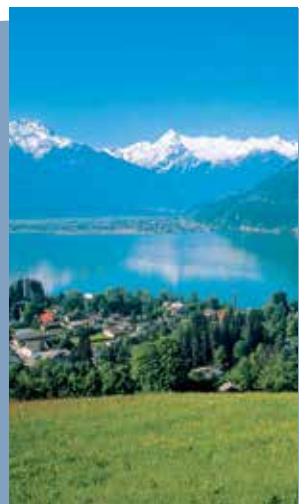


állampolgárságra való tekintet nélkül – egyaránt terheli, és amely összeg megfizetése alól a kiállított Európai Egészségbiztosítási Kártya sem mentesít. Tehát a számla e részének rendezése továbbra is az ellátást igénybevevőt terheli.

HOVÁ FORDULHATUNK, HA NEM FOGADJÁK EL A KÁRTYÁT?

Ha kártyánkat nem ismerik el a hatóságok, akkor kérelmezhetjük, hogy a hazai egészségbiztosító pénztár vegye fel a kapcsolatot az ügyben érintett külföldi orvossal, illetve kórházzal.

Ha így sem sikerül megoldást találni a problémára, segítséget kérhetünk a SOLVIT problémamegoldó hálózattól. A SOLVIT tevékenységéről az Európai Bizottság honlapján (https://ec.europa.eu/solvit/what-is-solvit/index_hu.htm) tájékozódhatunk.





Hol a legolcsóbb?

Napjainkban egyre nagyobb teret hódít utazásaink alkalmával az online szálláshelyfoglalás, melyet intézhetünk szállásközvetítőkön, ún. „kuponos” oldalakon, a szálláshely weboldalán keresztül, de akár választhatjuk az airbnb online foglalási rendszert is erre a célra. Az internet segítségével immár egyszerűen és gyorsan összehasonlíthatók az egyes szálláshelyek ajánlatai, így könnyedén kiválaszthatjuk a számunkra legmegfelelőbbet. De hol célszerű nézelődni és miről érdemes tájékozódni? Körképünkben többek között ezeknek jártunk utána. (FÉBÉSZ)

Internetes szállásfoglalás

ONLINE SZÁLLÁS-KÖZVETÍTŐK A magyar piacon a 2000-es évek elején kezdtek megjelenni a külföldi szállásközvetítők, melyeket 2004-től magyar piaci szereplők követtek. Ezek a vállalkozások – ahogyan a nevük is jelzi – összekötik a keresletet a kínálattal, azaz a fogyasztókat a szálláshelyekkel. Közvetítői tevékenységet végeznek, melynek keretében a szálláshelyek szabadon álló szobáit értékesítik a fogyasztók számára. Tehát nem csak a keresés, hanem a foglalás is a szállásközvetítő weboldalán keresztül történik.

KUPONOS OLDALAK A kuponos oldalak működésének lényege, hogy a weboldalukon akciós ajánlatokat jelenítenek meg, melyeket csak abban az esetben vehet igénybe a kupon megvásárlója, ha egy előre meghatározott számú vásárló összegyűlik az oldalon. A szükséges vásárlók számát a termék/szolgáltatás eladója határozza meg előre. Amennyiben összegyűlt a szükséges számú vásárló, úgy a kuponok átvehetők/kinyomtathatók és a szolgáltatás helyén beválthatók. Jellemzően az akciók mértéke 20-60% körül mo-

zog. A kuponos oldalon árusító cégek több okból veszik igénybe a kuponos weboldalak szolgáltatását. Egyrészt az akciók által szeretnének új ügyfeleket elérni, akiknek egy részéből talán visszatérő ügyfél lesz, ha elégedett az áruval/szolgáltatással, másrészt reklám értéke van a kuponos oldalon való részvételnek, ugyanis a cég logója megjelenik a kuponon, illetve a kuponos oldal hírlevelein szintén megjelenik a cég neve és terméke. Fogyasztói oldalról megállapítható, hogy főleg az elsősorban árérzékeny fogyasztók veszik igénybe a kuponos oldalak szolgáltatásait. A szálláshely foglalás tekintetében a kuponos oldalak speciális csomag ajánlatokat árusítanak. Ez azt jelenti, hogy a szálláshely összeállít egy szolgáltatás csomagot, amely keretében meghatározza, hogy hány összefüggő ven-

dégéjszakát és milyen egyéb szolgáltatásokat (pl. wellness, étkezés, szabadidős program) vehet igénybe a kuponnal a fogyasztó. Az árát és az akció mértékét szintén a szolgáltató határozza meg. A vásárló ezek után a megadott időszakon belül előre leegyeztetett időpontban használhatja fel a kupont a szálloda kapacitásának függvényében.

AIRBNB Az airbnb egy online foglalási rendszer, melyen privát egyének adhatnak ki szobákat, vagy egész lakásokat rövidebb időszakokra. Az airbnb-t 2008 nyarán alapították San Franciscóban és a portál a legfrissebb adatok szerint a világ 190 országának 34.000 városában kétmilliónál is több meghirdetett szálláshelyet tartalmaz.

A szállások a vendéglátók szabad szobájától kezdve komplett lakásokon át kasté-

lyokig, hajókig és különleges szálláshelyekig terjednek – akár fára épített kunyhókat és komplett szigeteket is lehet bérelni.

Budapesten jelenleg több mint 8000 szállás van a rendszerben. Bár az eredeti koncepció szerint a szobához reggeli is tartozott volna, ma már jellemzően csak szállásokról van szó, hiszen a lakások többségében nem él ott a tulajdonos.

VÁLASZTÁST SEGÍTŐ OLDALAK Az online szállásfoglalás folyamata során egyre nagyobb szerepet kapnak a speciális kereső, véleménygyűjtő és ár-összehasonlító oldalak. A speciális keresők (pl. Google Hotel Finder) a szálláshelyek azon törekvéseit segítik, hogy a lehető legnagyobb foglalási arányt a szálláshely weboldalán keresztül, azaz közvet-



Vizsgált oldalak	Szálláshely megnevezése	
	Senator Parque Central Hotel**** (Spanyolország, Valencia)	Hegyi Panzió (Hévíz)
	Ár	
	(Paraméterek: 7 éjszaka, 2 főre, reggelivel, standard szobában való elhelyezéssel, 2020.07.20-27. között)	(Paraméterek: 7 éjszaka, 2 főre, reggelivel, standard szobában való elhelyezéssel, 2020.07.20-27. között)
Booking.com	211.465 Ft	84.505 Ft
Szallas.hu		99.400 Ft
Agoda.com	213.185 Ft	107.597 Ft
travelminit.hu		Nincs ajánlat.
Trivago		
- Roomdi.com	183.813 Ft	
- Booking.com	211.284 Ft	107.152 Ft
Hotels Scanner		
- Booking.com	211.465 Ft	
- Otel.com	182.325 Ft	
- Agoda.com	211.204 Ft	
- priceline.com	211.465 Ft	
Hotels.com	\$674	Nincs ajánlat.
Hotelsmotor		
- Otel.com	182.710 Ft	
- Booking.com	211.465 Ft	
- Agoda.com	211.204 Ft	
Szálláshely weboldala	211.339 Ft senatorparquecentralhotel.com	91.000 Ft (áránlat alapján)

kon megvalósuló foglalások) majdnem felét teszik ki az összes szállásfoglalásnak, míg az online szállásfoglalások majdnem felét a szállásközvetítők által közvetített foglalások alkotják, melyek aránya évről évre nő.

Táblázatunkban, két kiválasztott szálláshelyet vettünk górcső alá abból a célból, hogy megnézzük, van-e jelentős eltérés az árak tekintetében, ha foglalásunkat a szálláshely weboldalán, online szállásközvetítőn, vagy ár-összehasonlító oldalon keresztül intézzük.

A vizsgált oldalak ajánlataiból látszik, hogy míg például a külföldi szálláshely esetében az ár-összehasonlító oldalon keresztül (Hotels Scanner, Hotelsmotor, Trivago) foglalhatunk legolcsóbban, és a szálláshely, valamint az egyes szállásközvetítők ajánlatai között nincs számottevő különbség, addig a hévízi Hegyi Panzió esetében az egyik online szállásközvetítő (Booking.com) ajánlata a legkedvezőbb.

Legyen szó tehát külföldi, vagy belföldi utazásról, mindenképpen érdemes több csatornán, így az online szállásközvetítők weboldalán és az ár-összehasonlító oldalon is tájékozódni, majd az ajánlatok összevetését követően lefoglalni az ár-érték arányban legkedvezőbbet.

lenül a szálláshelynél reálizálódjon. A keresőbe beírt keresési feltételek alapján listázza ki az ajánlatokat árral együtt, melyekre rákattintva a hotel saját foglalási oldalára vezet át a keresőoldal.

Az ár-összehasonlító oldalak (pl. Trivago, Hotel Price Scanner, HotelsMotor) szintén a keresésben segítik a foglalni kívánókat. A különböző szállásközvetítő oldalak ajánlatait gyűjtik ki és hasonlítják össze, illetve átvezetnek arra a szállásközvetítő oldalra, ahol foglalható a szálláshely.

A véleménygyűjtő oldalak (pl. Tripadvisor) is az ár-összehasonlító oldalak logikáját

követik, tehát lehetséges rajtuk az árszszehasonlítás és elvezetnek a közvetítő oldalra, viszont az összehasonlításnál fontosabb szerepet kap szolgáltatásuk során a foglalók véleményének az összegyűjtése az adott szálláshelyről. Az oldalra regisztráció után küldhető be az adott szálláshelyről kialakított vélemény, melyet az olvasók regisztráció nélkül is olvashatnak.

HOGYAN VÁLASZSZUNK? Az online szállásfoglalások (szállodák honlapján keresztül, az online szállásközvetítők által közvetített és a kuponos oldala-



Csere vagy árleszállítás?

Utasjogok a gyakorlatban

LEGYÜNK KÖRÜLTÉKINTŐEK!

A gondtalan nyaralás érdekében rendkívül fontos, hogy már az út szervezése során is tudatosan járjunk el. Gondosan tanulmányozzuk át a helyszíni szolgáltatók által biztosított, vagy az utazásszervező által adott tájékoztatókat és a szerződési feltételeket. Utóbb ugyanis csak olyan hiba miatt élhetünk szavatossági jogainkkal, amelyet a szerződéskötés időpontjában nem ismerhettünk. Ha a szálloda például előre jelezte nekünk, hogy a

szauna felújítás alatt áll, nem kifogásolhatjuk, hogy nem tudtuk azt használni.

JOGÉRVÉNYESÍTÉS UTAZÁSI SZOLGÁLTATÁS ESETÉN

Személyszállítás, szálláshely-szolgáltatás, személygépkocsi-, motorke-rékpár-, vagy sportfelszerelési kölcsönzés, kulturális eseményeken, kiállításokon, vásáron, koncerten való részvétel biztosítása, idegenvezetői szolgáltatás nyújtása... Ezek mindegyike utazási szolgáltatásnak minősülnek. Nézzük, mit te-

Előfordulhat, hogy hiába teszünk meg mindent annak érdekében, hogy a nyaralásunk felhőtlen legyen, még a legnagyobb odafigyelésünk ellenére is érhet minket csalódás. A szállodai szobák leromlott állapotúak, az ételek rossz minőségűek, a tájékoztatóban látott úszómedence pedig nem üzemel. Felháborodásunk jogos, de ne essünk kétségbe! Ha időben cselekszünk, ilyen esetben is élhetünk a hibás teljesítés esetén minket megillető szavatossági jogokkal. (FÉBÉSZ)

hetünk, ha a szerződésben vállaltak nem teljesülnek.

Ha a panaszunkat a helyi szolgáltató, az utazásszervező elutasította, vagy az arra adott választ nem tartjuk elfogadhatónak, békéltető testülethez vagy bírósághoz fordulhatunk. Nem megfelelő panaszkezelés esetén, továbbá bejelentéssel élhetünk a fogyasztóvédelmi hatóságnál is. Ezzel egyedi igényünk ugyan nem nyer kielégítést, azonban az ellenőrzés elősegíti a vállalkozások jogszerű működését.

Panasz esetén reklamáljunk!

A legfontosabb, hogy amint utasként észleljük, hogy valamely szolgáltatás nyújtása kapcsán szerződésszegés történt, azaz például nem a szerződésben meghatározott szolgáltatásokat kapjuk, haladéktalanul jelezzük azt a helyszíni szolgáltató, az utaskísérő, vagy az utazásszervező felé. Ha a szolgáltatások minőségével akad problémánk, akkor a hibás teljesítés miatt kifogással élhetünk.

A szolgáltató köteles panaszunkról jegyzőkönyvet felvenni és annak egy példányát átadni nekünk, továbbá köteles megtenni az adott esetben szükséges intézkedéseket is. Ez akár jelentheti azt is, hogy a hiba kijavítása iránt haladéktalanul intézkednie kell. Érdemes fényképekkel vagy videófelvételekkel dokumentálni a helyzetet, hogy később adott esetben bizonyítani tudjuk hibás teljesítés miatti kifogásunk jogosságát. Lényeges, hogy panaszunkat, ahogy a körülmények engedik, késelem nélkül tegyük meg, mivel ha a bejelentéssel való késlekedésünk miatt további kárunk keletkezik, azért mi leszünk felelősek, azt nem háríthatjuk át a másik félre.

Mire vagyunk jogosultak?

– Árleszállítás Mire vagyunk jogosultak, ha a szerződésben vállalt szolgáltatás nem a szerződésnek megfelelően teljesül? Ilyen esetben a szolgáltató köteles a díjat leszállítani, azaz árleszállításra tarthatunk igényt. Természetesen, ha a szolgáltatást saját elhatározásunkból, vagy érdekkörünkben felmerült okból nem vesszük igénybe, mert például lebetegedtünk, a díj leszállítását nem igényelhetjük.

Mire vagyunk jogosultak?

– Helyettesítő szolgáltatás Előfordulhat, hogy az utazás megkezdését követően derül ki számunkra, hogy például az utazásszervező az utazási szolgáltatás jelentős részét nem tudja teljesíteni, a megrendelt szolgáltatások nem felelnek meg az utazásszervező által adott tájékoztatásnak. Ilyen eset lehet például, ha a szálloda az ígérettel ellentétben nem

a tengerparton fekszik, vagy nem biztosított a félpanziós ellátás. Az ilyen, nem teljesített szolgáltatásokat az utazásszervező köteles más megfelelő, hasonló minőségű részszolgáltatással pótolni. Amennyiben a részszolgáltatás értéke a nem teljesített részszolgáltatás értékét meghaladja, a költségkülönböt az utazásszervező viseli, azt nem háríthatja át az utazóra.

De mi a helyzet akkor, ha az utazásszervező nem tud helyettesítő részszolgáltatást nyújtani, vagy utazóként azt megalapozott okból nem fogadjuk el? Ilyenkor az utazásszervező – erre irányuló igény esetén – gondoskodni köteles az utazó hazaszállításáról, és ő viseli az ezzel járó költségeket is. Köteles továbbá visszafizetni az igénybe vett részszolgáltatások értékével csökkentett befizetett díjat. Gyakorlatilag tehát felmondhatjuk a szerződést és árleszállítást igényelhetünk.



Mit tehetünk, ha a szolgáltató nem orvosolja a szerződésszegést?

- A szerződésszegést a szolgáltatónak elsősorban egy általunk megállapított észszerű határidőn belül kell orvosolnia. Ha ezt a határidőt a szolgáltató elmulasztja, utazóként mi magunk is orvosolhatjuk a hibát, és kérhetjük az ezzel kapcsolatos szükséges kiadásaink megtérítését. Amennyiben azonban azonnali beavatkozásra van szükség, vagy az utazásszervező megtagadja a szerződésszegés orvoslását, haladéktalanul, azaz határidő meghatározása nélkül intézkedhetünk.

SZAVATOSSÁGI JOGAINK ÉRVÉNYESÍTÉSE UTAZÁSI CSOMAG ESETÉN

Az utazási csomag lényege, hogy ez esetben egy csomagot vásárolunk, amely legalább két utazási szolgáltatást (pl. szállást és személygépkocsi kölcsönzést) tartalmaz. Ilyenkor tehát egyetlen szerződést kötünk, azaz a vásárlás során jellemzően egy összegben fizetjük ki és nem külön-külön vásároljuk meg az egyes részszolgáltatásokat.

Mire vagyunk jogosultak?

– Árleszállítás Előfordulhat azonban, hogy a szerződésszegés orvoslása lehetetlen, vagy a szerződésszegés súlyára és az érintett utazási szolgáltatások értékére figyelemmel ez aránytalan költségekkel jár. Ilyen esetben csak engedményre vagyunk jogosultak, azaz a szavatossági jogok közül árleszállítást igényelhetünk. Egyéb esetben, ha a szerződésszegés orvoslására nem kerül sor, mi magunk is megtehetjük a szükséges intézkedéseket,



azaz például kijavíthatjuk a hibát, és kérhetjük az ezzel kapcsolatos kiadásaink megtérítését.

Az árleszállítás kapcsán fontos megjegyezni, hogy arra mindazon időtartam tekintetében jogosultak vagyunk, amely alatt nem volt szerződésszerű a teljesítés, azaz például, ha a szálloda wellness részlege nyaralásunk egy része alatt nem üzemelt, erre az időre nézve engedményre tarthatunk igényt. Az utazásszervező csak akkor mentesül az árleszállítás kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a szerződésszegés az utazónak volt felróható.

Mire vagyunk jogosultak? – Helyettesítő szolgáltatás

A szavatossági jogok közül a csere is megillet minket, mint utazókat, ami jellemzően helyettesítő szolgáltatás útján valósulhat meg. Helyettesítő szolgáltatást az utazásszervező akkor köte-

Azonnal tegyünk panaszt!

Amennyiben valamely utazási szolgáltatás nyújtása során szerződésszegést tapasztalunk, jelezzük ezt azonnal közvetlenül az utaskísérő vagy ennek hiányában az utazásszervező felé, aki köteles azt orvosolni. Ez jelentheti adott esetben azt is, hogy panaszunk jelzése esetén köteles a hibát kijavítani. Hogy mit jelent ez a gyakorlatban? Ha például egy tengerre néző szobát foglaltunk, azonban az utazásszervező mégsem tudta ezt biztosítani számunkra, gondoskodnia kell arról, hogy átkerüljünk egy, a szerződésnek megfelelő, tengerre néző szobába.

Utasként jó, ha tudjuk, hogy a helyettesítő szolgáltatással kapcsolatban az utazásszervező többletköltséget nem számíthat fel nekünk, továbbá, ha az lényegesen különbözik az utazási csomagban meghatározottól, illetve ha az engedmény nem megfelelő, visszautasíthatjuk a felajánlott helyettesítő szolgáltatást. Ráadásul, amennyiben az utazási csomag az utazó szállítását is magában foglalta, az utazásszervező a fentiekben túl haladéktalanul, az utazót terhelő többletköltség nélkül köteles a szerződésben meghatározott közlekedési eszközzel gondoskodni az utazó hazaszállításáról.

les felajánlani, ha valamely utazási szolgáltatás lényeges része nem biztosítható a szerződésben meghatározott módon. A helyettesítő szolgáltatásnak lehetőség szerint az eredetivel azonosnak, vagy magasabb minőségűnek kell lennie. Amennyiben ez nem lehetséges, és az alacsonyabb minőségű, árleszállításra vagyunk jogosultak.

Felmondhatjuk a szerződést! Ha a szerződésszegés az utazási csomag lényeges



tartalmát érinti, és az utazásszervező az általunk megszabott észszerű határidőn belül azt nem orvosolja, bántépén megfizetése nélkül felmondhatjuk az utazási csomagra vonatkozó szerződést, valamint engedményt, illetve

kártérítést követelhetünk. A szerződés felmondása nem azonos az elállással. Elállás esetén a vételár visszafizetésére válunk jogosulttá, felmondásnál viszont amellet, hogy a szerződésben meghatározott további szolgáltatásokat nem kell a feleknek teljesíteni, elszámolásnak van helye. Ez a gyakorlatban azt jelenti, hogy a vételárnak csak azt a részét kapjuk vissza, amit a nem, vagy nem jogszerűen teljesített szolgáltatásokért fizettünk ki.

A fentiek összefoglalásaként táblázatban jelöltük, hogy utazási szolgáltatás és utazási csomag esetén milyen feltételek mellett, milyen jogok illetnek meg minket utazással kapcsolatos hibás teljesítés esetén.		
Kinek jelezzük elsőként a panaszunkat?	Utazási szolgáltatás	Utazási csomag
		A helyszíni szolgáltatónak, vagy az utaskísérőnek, az utazásszervezőnek.
Milyen szavatossági igényt érvényesíthetünk?		
Kijavítás	Szerződésszegés orvoslása (Panasz esetén a helyszíni szolgáltató, az utaskísérő, vagy az utazásszervező köteles megtenni a szükséges intézkedéseket.)	Szerződésszegés orvoslása (Panasz esetén, az utazásszervező köteles orvosolni a szerződésszegést.)
Csere	Helyettesítő szolgáltatás (Ha az utazás megkezdését követően derül ki, hogy az utazásszervező az utazási szolgáltatás jelentős részét nem tudja teljesíteni.)	Helyettesítő szolgáltatás (Ha az utazási szolgáltatás lényeges része nem biztosítható.)
Árleszállítás	Díjengedmény (Ha a szolgáltatás nem felel meg a szerződésben foglaltaknak.) vagy (Ha megfelelő helyettesítő szolgáltatás hiányában az utas hazaszállítására kerül sor.)	Díjengedmény (Mindazon időtartam tekintetében jár, amikor a szolgáltatás nem felelt meg a szerződésnek.) vagy (Ha a helyettesítő szolgáltatás alacsonyabb minőségű.) vagy (Ha a szerződésszegést nem lehet orvosolni, vagy az aránytalan költségekkel jár.)



Járatkésés, törlés, túlfoglalás...

Utasjogok légiközlekedésnél

MIKOR ALKALMAZANDÓK A LÉGIUTASJOGOK?

Az uniós szabályozás által biztosított légiutasjogok azokban az esetekben alkalmazandók, ha:

- Az EU területén belül utazunk, akár európai uniós, akár nem európai uniós légitársaság által üzemeltetett járatral.
- Európai uniós légitársaság által üzemeltetett járatral érkezünk egy, az Európai Uniót kívüli repülőtérről az EU-ba.

- Az EU területéről induló, nem uniós országba érkező járatral utazunk, akár európai uniós, akár nem európai uniós légitársaság által üzemeltetett járatral.
- A járatral kapcsolatos problémákért nem kapunk még kártérítést, átfoglalást és segítséget a légitársaságtól az adott nem uniós ország jogszabályai értelmében.

Ma már egyre többen választják a légiközlekedést utazási céljaik eléréséhez. Csak Európában 2018-ban 1,1 milliárdan utaztak repülővel az Eurostat (Európai Unió Statisztikai Hivatala) adatai szerint. Ez 6 százalékos növekedés 2017-hez képest, 2010-hez viszonyítva pedig 43 százalékos emelkedés. Jó tudni, hogy akár hagyományos (pl. Air France-KLM, Lufthansa, British Airways), akár fapados/diszkont (pl. Wizz Air, Ryanair, easyJet) légitársasággal utazunk is, az Európai Unió 261/2004/EK rendelete szerint megilletnek bennünket bizonyos fogyasztói jogok, amennyiben késik a járatunk, vagy járatotlérés, túlfoglalás miatt nem tudunk elutazni a tervezett időben. Tehát a légitársaságok kártérítési felelőssége független attól, hogy milyen társasággal utazunk és milyen áron vásároltunk repülőjegyet. **(FÉBÉSZ)**

Kié a felelősség?

Nem árt tudni – legfőképp, ha a járatot nem az a légitársaság üzemelteti, amelytől a jegyet vásároltuk –, hogy amennyiben probléma merül fel, csak a járatot üzemeltető légitársaságot terheli felelősség.



HA TÖRÖLTÉK A JÁRATOT

Amennyiben járatunkat törölték, választhatunk a jegyár-visszatérítés, az átfoglalás vagy az indulási repülőtérre való visszatérés között, továbbá jogunk van arra is, hogy a légitársaságtól segítséget és kártérítést kapjunk. Utóbbira vonatkozóan az alábbi táblázatban foglaltak az irányadók.

Összeg euróban	Távolság
250	1500 km vagy kevesebb
400	több mint 1500 km az Európai Unión belül, illetve minden más olyan járat esetében, melynek útvonala 1500 km és 3500 km között van.
600	több mint 3500 km

Ha a légitársaság nem tesz eleget kötelezettségének, és nem ajánlja fel az átfoglalást, vagy hogy hasonló utazási feltételekkel, a lehető legkorábbi járatral visszazállít a kiindulási repülőtérre, vissza

kell térítenie részünkre az igénybe vett járatért kifizetett összeget.

Ha a légitársaság nem ajánlja fel, hogy válasszunk a jegyár visszatérítése és az átfoglalás között, hanem egyoldalúan úgy dönt, hogy visszatéríti az eredeti jegy árát, megillet bennünket a jog, hogy kiegészítő visszatérítést kapjunk az új (hasonló utazási feltételeket biztosító) jegy árkülönbözetének fedezésére.

Ha az oda- és visszaútra külön váltottunk jegyet, és a két járatot nem ugyanaz a légitársaság üzemelteti, az odautat biztosító járat törlése esetén visszatérítés csak a törölt járatért jár.

HA KÉSİK A JÁRAT Sajnos előfordulhat, hogy már induláskor késik a járatunk. Ilyen esetben a késés időtartamától és a járat útvonalának hosszától függően a légitársaságnak segítséget kell

Jár vagy nem jár?

- Kártérítésre akkor vagyunk jogosultak, ha a légitársaságtól nem kaptunk értesítést a járatról, legalább 14 nappal a menetrend szerinti indulás időpontja előtt. Annak bizonyítása, hogy megfelelő időben értesítést kaptunk a járatról, a légitársaság kötelessége.
- Ha ez nem így történt, segítségért fordulhatunk az illetékes tagállami hatósághoz.
- Fontos, hogy nem jár kártérítés, ha a légitársaság bizonyítani tudja (pl. a fedélzeti napló bejegyzéseivel vagy eseményjelentésekkel), hogy a járatról rendkívüli körülmények miatt került sor, melyeket észszerű intézkedésekkel nem lehetett elhárítani.

nyújtania, továbbá jogosultak lehetünk a jegyár visszavisszatérítésére, és arra is, hogy a légitársaság visszazállítson a kiindulási repülőtérre.

Ha több mint 3 óra késéssel érkezünk meg az úti célba, kártérítésre vagyunk jogosultak (Isd. járatról törölésre vonatkozó kártérítési összeghatárok), kivéve, ha a járat rendkívüli körülmények miatt késett. A rendkívüli körülmények fennállását a járatról törölésre vonatkozó részről leírtak szerint a légitársaságnak kell bizonyítania.

Ha járatunk több mint 5 órás késéssel indul, a légitársaságnak vissza kell térítenie a jegy árát, ha pedig csatlakozó járatról van szó, a lehető legkorábbi járatral vissza kell szállítania az utasokat a kiindulási repülőtérre.

Ha a légitársaság felajánlja, hogy átfoglalással eljuttat bennünket úti célunkba, és ezáltal 2, 3, illetve 4 órás

késéssel megérkezünk oda, a kártérítés összege a felére csökkenhet.

HA MEGTAGADJÁK A BESZÁLLÁST A légitársaság a következő okok miatt tagadhatja meg a beszállást:

- biztonsági, védelmi vagy egészségügyi okokból (például, ha súlyos allergiája van, és nem értesítette erről előre a légitársaságot), vagy ha nem tudja felmutatni a megfelelő úti okmányokat;
- ha a menettértilti jeggyel lefoglalt járatnak az odaújtját nem vettük igénybe;
- ha nem vettük igénybe a foglalásban csatlakozó járatként szereplő másik (többi) járatot;
- ha magunkkal visszük az útra házi kedvencünket, de nem váltottuk ki az ehhez szükséges okmányokat.

Jó tudni!

Ha érvényes jeggyel, a szükséges úti okmányok birtokában, idejében érkezünk az utasfelvételre, és a légitársaság túlfoglalás vagy működtetési okok miatt megtagadja a beszállást, mi pedig nem mondunk le önként a helyünkről, jogunk van a következőkre: kártérítés; választási lehetőség a jegyár-visszatérítése, átfoglalás vagy a foglalásnak egy későbbi időpontra való áttétele között; segítség a légitársaságtól.

MAGASABB VAGY ALACSONYABB OSZTÁLYON TÖRTÉNŐ ELHELYEZÉS

Ha a jegyen szereplő osztálynál magasabb kényelmi szintű osztályon helyeznek el bennünket, a légitársaság nem kérhet ezért kiegészítő díjat, ellenben, ha





alacsonyabb kényelmi szintű osztályon helyeznek el, jogunk van az útvonal hosszától függően a jegyárból visszatérítést kapni a következő arányban:

- 30% – ha az útvonal 1500 km vagy annál rövidebb;
- 50% – az EU területén belüli járatok esetében, ha az útvonal hosszabb, mint 1500 km (kivéve az EU és Franciaország tengerentúli megyéi közötti járatokat), és minden más olyan járat esetében, melynek útvonala 1500 km és 3500 km között van;
- 75% – minden olyan járat esetében, amely nem tartozik sem az a), sem a b) pontba, ideértve az EU és Franciaország tengerentúli megyéi közötti járatokat.

Ha átszállásos jegyről van szó, azaz ha a jegy két vagy több csatlakozó járatra szól, a repülőút azon szakaszára kaphatunk csak visszatérítést, amelyen alacsonyabb kényelmi szintű osztályon helyeznek

Fontos!

Ha az elveszett vagy megrongálódott poggyász ügyében kártérítési kérelmet kívánunk benyújtani, ezt 7 napon belül, írásban, az érintett légitársaságnak címezve kell megtenni. Ha késve érkező poggyásról van szó, a kérelmet 21 napon belül kell benyújtania a poggyász átvételétől számítva. Erre az esetre nincs egységes uniós nyomtatvány.

el. A légitársaságnak a visszatérítésről 7 napon belül kell gondoskodnia.

ELVESZETT, MEGRONGÁLÓDOTT VAGY KÉSVE ÉRKEZŐ POGGYÁSZ

Ha a feladott poggyásznak elvész, megrongálódik vagy késve érkezik, azért a légitársaság felelőséggel tartozik, mi pedig kártérítésre vagyunk jogosultak, melynek összege körülbelül 1300 euróig terjedhet. Ha azonban megállapítást nyer, hogy a poggyász azért rongálódott meg, mert már eleve hibás volt, nem vagyunk jogosultak kártérítésre.

A kézipoggyász megrongálódása esetén szintén felelőséggel tartozik a légitársaság, feltéve, hogy a kár a légitársaság hibájából történt.

Árak és ami mögöttük van



Fapados légitársaságok körképe

A fapados légitársaságok forgalmának ma már egyre kisebb része származik a repülőjegyekből, miközben nő a kiegészítő bevételek szerepe. Pluszként kifizetett poggyászdíj, ülésfoglalás, elsőbbségi beszállás – csak hogy néhányat említsünk a kínált szolgáltatások közül. De hogy mit kapunk a kifizetett repülőjegyéért? Mit tartalmaznak az egyes viteldíjsomagok? A következő táblázatban elsősorban ezeknek jártunk utána a vizsgált három népszerű diszkont légitársaság díjszabását áttekintve. (FÉBÉSZ)



	Wizz Air
Célállomás	London Luton
Utazás ideje	2020. július 6. – 12.
Utazók száma	1
Elérhető legolcsóbb repülőjegyek (odaút)	6.490 Ft (Basic csomag) 28.690 Ft (Wizz Go csomag) 38.165 Ft (Wizz Plus csomag)
Elérhető legolcsóbb repülőjegyek (visszaút)	8.890 Ft (Basic csomag) 31.090 Ft (Wizz Go csomag) 40.565 Ft (Wizz Plus csomag)
Csomagok és tartalmuk	<p>Basic: repülőjegy, ingyen az utastérbe vihető kézipoggyász (40×30×20 cm – az ülés alatt elhelyezve), internetes utasfelvétel akár 2 nappal az indulás előtt</p> <p>Wizz Go: repülőjegy, elsőbbségi beszállás, 20 kg-os feladott poggyász, fedélzeti poggyász (55×40×23 cm), ingyen az utastérbe vihető kézipoggyász (40×30×20 cm – az ülés alatt elhelyezve), ingyenes ülőhelyválasztás az első négy sorban lévő és a nagyobb lábtérű ülőhelyek kivételével, internetes utasfelvétel akár 30 nappal az indulás előtt, elsőbbségi utasfelvétel, ingyenes repülőtéri és internetes utasfelvétel</p> <p>Wizz Plus: repülőjegy, ingyen az utastérbe vihető kézipoggyász (40×30×20 cm – az ülés alatt elhelyezve), fedélzeti poggyász (55×40×23 cm), 32 kg-os feladott poggyász, ingyenes ülőhelyválasztás (ideértve az első sorban lévő és a nagyobb lábtérű ülőhelyeket is), Wizz Flex (járat dátumának díjmentes módosítása), visszatérítés Wizz-számlára, elsőbbségi beszállás, elsőbbségi utasfelvétel, ingyenes repülőtéri és internetes utasfelvétel, internetes utasfelvétel akár 30 nappal a járat indulása előtt, járatinformációk, automatikus utasfelvétel (legkésőbb 4 órával az indulás előttig vehető igénybe)</p>
Szolgáltatási díjak (járat foglalás közben történő vásárlás esetén, a légitársaság honlapján)	
Feladott poggyász díja (utasonként/tételenként/járatonként)	<p>Poggyászdíj, főszezonon kívül (max. 10 kg): 3.150 Ft – 16.450 Ft Poggyászdíj, főszezon (max. 10 kg): 4.550 Ft – 19.950 Ft Poggyászdíj, főszezonon kívül (max. 20 kg): 5.250 Ft – 23.500 Ft Poggyászdíj, főszezon (max. 20 kg): 7.350 Ft – 29.100 Ft Poggyászdíj, főszezonon kívül (max. 32 kg): 7.350 Ft – 31.200 Ft Poggyászdíj, főszezon (max. 32 kg): 10.500 Ft – 38.200 Ft A poggyászdíj számításának alapja: utazás időpontja, vásárlás módja, feladott poggyász súlya.</p>
Súlyhatár feletti poggyász díja	10 EURO (kilogrammonként, darabonként, járatonként)
Ülőhely foglalás díja (járatonként, utasonként)	350 Ft – 17.500 Ft A Wizz Go és Wizz Plus csomagok tartalmazzák.
Járatmódosítási díj (utasonként/járatonként)	10.500 Ft – 14.000 Ft
További díjak, információk	https://wizzair.com/hu-HU/useful_information/service_fees

	Ryanair	easyJet
	London Stansted	London Gatwick
	2020. július 6. – 12.	2020. július 6. – 12.
	1	1
	14.269 Ft (Value viteldíj) 21.566 Ft (Regular viteldíj) 25.188 Ft (Plus viteldíj) 39.287 Ft (Flexi Plus viteldíj)	36.550 Ft (Normál viteldíj) 95.650 Ft (Flexi viteldíj)
	13.057 Ft (Value viteldíj) 20.354 Ft (Regular viteldíj) 23.976 Ft (Plus viteldíj) 38.994 Ft (Flexi Plus viteldíj)	28.317 Ft (Normál viteldíj) 115.467 Ft (Flexi viteldíj)
	Value: egy kisméretű kézitáska (40×20×25 cm) az ülés alatt elhelyezve	Normál: repülőjegy, adók és illetékek, kézipoggyász
	Regular: elsőbbségi beszállás, 10 kg-os kézipoggyász és egy kisméretű kézipoggyász, ülőhelyválasztás a megadott sorokból	
	Plus: egy kisméretű kézitáska (40×20×25 cm) az ülés alatt elhelyezve, ülőhelyválasztás a megadott sorokból, 20 kg-os feladott poggyász, ingyenes utasfelvétel a repülőtérre (legfeljebb 40 perccel a járat indulása előtt)	Flexi: repülőjegy, adók és illetékek, kézipoggyász, feladott poggyász, ülőhely kiválasztása, elsőbbségi beszállás, kijelölt csomagleadási hely, gyorsabb biztonsági ellenőrzés, korlátlan dátummódosítás, ingyenes útvonal módosítás
	Flexi Plus: elsőbbségi beszállás, 10 kg-os kézipoggyász és egy kisméretű kézipoggyász, bármely ülőhely foglalása (beleértve az extra lábtérrel rendelkezőket is), elsőbbségi biztonsági ellenőrzés, ingyenes utasfelvétel a repülőtérre (legfeljebb 40 perccel a járat indulása előtt), rugalmas repülőjegy (lehetőség az utazás dátumának módosítására)	
Szolgáltatási díjak (járat foglalás közben történő vásárlás esetén, a légitársaság honlapján)		
	Poggyász (max. 20 kg): 14.000 Ft – 21.000 Ft (kiszármagú idény, bizonyos járatokon)	Poggyász (max. 15 kg): 2.495 Ft – 12.489 Ft Poggyász (max. 23 kg): 3.387 Ft – 13.381 Ft; a csomagleadási pultnál 14.637 Ft, a beszállókapunál 18.297 Ft
	3.850 Ft (kilogrammonként, darabonként, járatonként)	4.391 Ft (kilogrammonként, darabonként, járatonként)
	Normál székek (6-15 és 18-33 sorok): 3 EURO – 13 EURO között Elsőbbségi székek (2-5 sorok): 7 EURO – 17 EURO között Ülőhelyek nagyobb lábtérrel (1-2 és 16-17 sorok): 7 EURO – 28 EURO között	Egyéb: 795 Ft – 3.495 Ft Extra lábhely, első sor: 4.995 Ft – 11.595 Ft Extra lábhely, első sor/a szárnyak felett: 3.095 Ft – 9.695 Ft Az extra lábhellyel bíró ülőhelyek díjai tartalmazzák: egy második, kisebb méretű, ülés alá helyezhető kézipoggyász, kijelölt csomagleadás, elsőbbségi beszállás.
	10.200 Ft – 15.300 Ft (kiszármagú idény) 20.400 Ft – 30.600 Ft (főidény, bizonyos járatokon)	9.148 Ft – 10.978 Ft + viteldíj-különbözet (indulás előtt több mint 60 nappal) 11.710 Ft – 14.000 Ft + viteldíj-különbözet (indulás előtt 60 nappal vagy később, elő- vagy utószezonban) 17.199 Ft – 19.028 Ft + viteldíj-különbözet (indulás előtt 60 nappal, vagy később, főszezonban)
	https://www.ryanair.com/hu/dijak/	http://www.easyjet.com/hu/dijak-elt-szolgaltok

Bár már 21 éve működnek, sokan még mindig nem ismerik a békéltető testület intézményét, mely fogyasztói jogvita esetén nyújthat megoldást a peren kívüli megegyezésre. A békéltető testületek a megyeszékhelyeken, a kereskedelmi és iparkamarák mellett működnek, eljárásuk alapvető célja és funkciója a fogyasztó és a gazdálkodó szervezet közötti vitás ügy egyezsége alapuló rendezésének megkísérlése, amennyiben pedig ez nem lehetséges, a fogyasztói jogok gyors, hatékony és egyszerű érvényesítése érdekében az ügy eldöntése. (FÉBÉSZ)



A szálloda építkezési területen fekszik?

Utazási jogvitákban is segít a békéltető testület

A békéltető testülethez beérkező ügypusok tekintetében az utazással összefüggő ügyek nem tartoznak ugyan a leggyakoribbak közé, jelentőségük mégsem elhanyagolható. Az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződésben foglalt megismerése, valamint a szerződés megkötését megelőző megfelelő tájékoztatás mind kiemelt jelentőséggel bír a fogyasztói jogok hatékony érvényesítése érdekében. Ne sajnáljuk tehát az

időt a szerződés elolvasására, értelmezésére.

MIRE FIGYELJÜNK AZ UTAZÁSI SZERZŐDÉSEKNÉL? Az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatás-együttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet alapján, az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződést egyszerű

és közérthető nyelven kell megfogalmazni, írásba foglalt szerződés esetén pedig biztosítani kell annak olvashatóságát. Az utazásszervezőnek, illetve az utazásközvetítőnek, az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötésekor, vagy azt követően haladéktalanul tartós adathordozón az utazó rendelkezésére kell bocsátania a szerződés egy példányát vagy az arról szóló visszaigazolást. Ha a szerződés megkötésére a felek együttes fizikai jelenlétében kerül sor, az utazó jogosult a szerződés nyomtatott példányára.

Az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötésekor előleg címén a részvételi díj legfeljebb negyven százalékának befizetése követelhető. Ettől a rendelkezéstől el lehet térni, ha a közreműködővel kötött szerződés ennél szigorúbb kötelezettséget ró az utazásszervezőre.

Az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés alapján fizetendő teljes díj (részvételi díj, adó, illeték és egyéb kötelező terhek) összegének megfizetését az utazásszervező, közvetítő, legkorábban az utazás megkezdése előtt harminc nappal igényelheti, kivéve, ha a közreműködővel kötött szerződés alapján ennél korábbi teljesítésre van szükség.

- Jó tudni, hogy az utazó által az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés alapján fizetendő teljes díj egyoldalúan nem emelhető, kivéve, ha a díjemelés lehetőségéről a szerződés rendelkezik. Ilyen esetben a díj emelésére kizárólag
 - a) a személyszállítás árának (az üzemanyag vagy egyéb energiaforrás költségei),
 - b) az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződésben vállalt részszolgáltatásokkal kapcsolatos, a teljesítésben közvetlenül részt nem vevő harmadik felek által kivetett adó, illeték és egyéb kötelező terhek (így különösen üdülöhelyi díj, horgonyzási díj, repülőtéri illeték), vagy
 - c) az adott utazási szolgáltatás esetében irányadó devizaárfolyamok változása miatt kerülhet sor.
- A díjemelés mértékének arányosnak kell lennie a költségek emelkedésének mértékével, és a szerződésben pontosan meg kell határozni a módosított díj számításának módját. A díjemelés indokát az utazóval a díjemelés közlésével egyidejűleg közölni kell.
- A díj emelésére — annak mértékétől függetlenül — kizárólag akkor kerülhet sor, ha az utazásszervező erről legkésőbb húsz nappal az utazási szolgáltatás megkezdése előtt értesíti az utazót.
- Az utazásszervezőnek a díjemelésről való tájékoztatást tartós adathordozón, a díjemelés indoklásával, illetve a számítások feltüntetésével, világos és közérthető módon kell megadnia.





FELMONDÁS, BÁNAT-PÉNZ, HELYETTESÍTŐ SZOLGÁLTATÁS

Az utazó az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződésben foglaltaknak megfelelően, a szerződést bármikor felmondhatja, azonban erre az esetre a szerződésben bánatpénz köthető ki. Ennek mértéke a részvételi díj összegét nem haladhatja meg.

Nem kell viszont bánatpénzt fizetnie az utazónak, ha az utazásszervező az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés lényeges feltételét az utazás megkezdése előtt rajta kívül álló okból kívánja jelentősen módosítani, így különösen, ha a részvételi díj emelésének mértéke a nyolc százalékot meghaladja.

Amennyiben az utazásszervező nem az utazó érdekkörében felmerült okból mondja fel a szerződést, ideértve azt az esetet is, ha az úti cél vagy az ahhoz vezető útvonal

olyan területet érint, amely – az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötését követően – a külpolitikáért felelős miniszter által vezetett minisztérium honlapján az „utazásra nem javasolt” utazási célországokat és térségeket megjelölő felsorolásba felvételre kerül,

a) az utazó az eredetivel azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szol-

gáltásra tarthat igényt, vagy

b) ha az utazásszervező helyettesítő szolgáltatás nyújtására nem képes, vagy az utazó a felkínált helyettesítő szolgáltatást nem fogadja el, az utazásszervező köteles a teljes befizetett díj azonnali visszafizetésére.

Ha a helyettesítő szolgáltatás az eredetinel alacsonyabb értékű, az utazásszervező köteles a díjkülönbözetet az utazónak megtéríteni.

FOGYASZTÓI JOGOK HIBÁS TELJESÍTÉS ESETÉN

A fogyasztói jogérvényesítéshez mindenképpen szükséges, hogy az utas a hibáról haladéktalanul, a probléma észlelését követően tájékoztassa az utaskísérőt vagy az utazásszervezőt, utazásközvetítőt, és kérje a pa-



nasz orvoslását. Amennyiben a probléma a helyszínen nem oldható meg, az utazás végén javasolt mielőbb felvenni a kapcsolatot a vállalkozással és kérni a részvételi díj arányos leszállítását vagy súlyos szerződészegés esetén, a vételár visszafizetését. A panaszról felvett jegyzőkönyv mellé célszerű fényképfelvételeket is készíteni, valamint lehetőség szerint az utastársaktól tanúnyilatkozatot kérni.



Ha a fogyasztó reklamációját a vállalkozás elutasítja, békéltető testületi eljárás

keretében érvényesíthetők a szavatossági jogok.

GYAKORI PROBLÉMÁK Az alábbiakban néhány főbb, utazással összefüggő gyakorlati problémát mutatunk be annak érdekében, hogy a fogyasztók számára is ismert legyen, hogy konkrétan milyen esetekben kezdeményezhetik a békéltető testület eljárását.

1. Példa

A fogyasztó panasa szerint a lefoglalt görögországi szálláshelyük építkezési területen feküdt, így az egész nap tartó hangos zaj miatt nem tudtak megfelelően pihenni. Ráadásul a szálláshely, a tengerpartra néző szobát sem tudta biztosítani a folyamatban lévő építkezés miatt.



2. Példa

A fogyasztó panasa szerint wellness szolgáltatást is nyújtó 4 csillagos szállodában foglalt szobát 5 éjszakára, 2 fő részére, félpanziós ellátással. Az utas kifogásolta, hogy a wellness szolgáltatás keretében mindössze a szaunát tudták használni, a medencéket karbantartás, felújítás miatt nem lehetett. Panaszában hivatkozott rá, hogy kifejezetten a wellness szolgáltatás miatt választották ezt a szállást, és amennyiben megfelelő tájékoztatást kaptak volna az utazásszervezőtől az épp folyamatban lévő felújításról, karbantartásról, nem e mellett döntenek.

3. Példa

A fogyasztó panasa szerint buszos utazáson vett részt Olaszországban. Az utazás kapcsán kifogásolta, hogy a busz minőségében nem felelt meg a szerződésben foglaltaknak (légkondicionált luxus autóbusz), ugyanis nem működött benne a légkondicionáló, illetve a jármű műszaki állapota is kifogásolható volt. A szálláshely felszereltsége, minősége sem egyezett a szerződésben és a szerződés részét képező katalógusban foglaltaknak: a szobák piszkosak voltak, az ellátás svédasztal helyett mindössze 3-4 féle ételt tartalmazott, mind a reggelit, mind a vacsorát illetően.

Minőségi tûratermoszokat teszteltünk!

30

Hidegben melegen, melegben hidegen

MIT JELENT A HŐTARTÓ KÉPESSÉG?

A minőségi termoszkok duplafalú rozsdamentes acélból készülnek, BPA-mentesek és legjobb esetben akár 12-20 órán keresztül megtartják a meleg italok hőmérsékletét. A hőtartó képességet a gyártó úgy határozza meg, hogy a palackot feltöltik 95 °C fokos vízzel, majd a tetőt lezárják. Ezt követően óránként mérik a víz hőfokát, egészen ameddig az 60 °C fokra hűl. Ez az időtartam a gyártó által vállalt garantált hőtartási idő.

Ez alapján adják meg, hogy mennyi ideig képes a tárolt folyadék hőmérsékletét megtartani.

A palack hőmegtartó képességét befolyásolja még az űrmérete, és hogy milyen sűrűn nyitjuk ki. Minden alkalommal, amikor iszunk belőle, megnyitjuk a külvilág felé, és elindul a hőcsere. Másrészt, ahogy csökken a palack tartalma, egyre könnyebben veszít hőmérsékletéből, a kevesebb folyadék gyorsabban hűl (vagy éppen melegszik).

A termoszkok a kulacsok hőtartó változatai. Az igazán minőségi termoszkok nemcsak melegen tartják a folyadékot, de ha arra van szükség, nem engedik felmelegedni a hús üdítőket sem. Mindezt akár egy napon át is képesek megtartani. Természetjáráshoz, kiránduláshoz, utazáshoz éppen ideális egy ilyen termoszk, mert bárhol járunk, pontosan olyan frissítőt nyerünk belőle, amire szükségünk van. Ma már több mint 100 éve, hogy az első termoszk napvilágot látott... (FÉBÉSZ)

HOGYAN TESZTELTÜNK?

Testünkhez 10 darab minőségi, felsőbb árkategóriás termoszt vásároltunk, melyek többségénél a gyártó a kereskedelmi kommunikációja részeként hirdeti a termék hőtartó képességét. Választottunk egy olyan, német márkájú terméket (Tatonka), mely outdoor felszerelések széles körét kínálja, azonban a hőtartó képességre nem ígért, csak annyit, hogy „hosszútávú”. Többségében 500 ml-es kiszerelésű, amely termék esetében nem volt

Termék megnevezése	Contigo Transit termoszbögre 470 ml	Yoko, Bouteille Isotherme Vintage termoszk 500 ml	Yoko, Bouteille Isotherme Gold Mat termoszk 500 ml	Yoko, Canette Isotherme termoszk 500 ml	Yoko, Bouteille Isotherme Equador termoszk 500 ml
Fellelt ár (Ft)	13.910	8.990	9.690	6.790	8.990
Ígért hőtartó képesség (meleg)	5 óra	12 óra	12 óra	5 óra	12 óra
Ígért hőtartó képesség (hideg)	12 óra	24 óra	24 óra	10 óra	24 óra
Súly (gramm)	nincs adat	290	290	270	290
Folyadék mért hőmérséklete 12 óra múlva (°C)	33,2	55,4	55,8	32,1	55,4

Termék megnevezése	GSI Microlite Twist termoszk 720 ml	GSI Glacier termoszk 500 ml	KleenKanteen TKPro termoszk 500 ml	Tatonka termoszk 450 ml	Lifeventure TiV Vacuum Bottle termoszk 500ml
Fellelt ár (Ft)	10.990	10.990	14.990	5.490	7.500
Ígért hőtartó képesség (meleg)	12 óra	18 óra	20 óra	nincs adat	6 óra
Ígért hőtartó képesség (hideg)	24 óra	18 óra	75 óra (előzetes temperálás után)	nincs adat	12 óra
Súly (gramm)	288	524	520	290	375
Folyadék mért hőmérséklete 12 óra múlva (°C)	60,6	62,9	64,9	66,7	54,7

kapható, akkor az ehhez leginkább közelítő űrtartalmú palackokat szereztük be.

A termoszkokat a feltöltés előtt szobahőmérsékleten tartottuk, de nem temperáltuk őket, vagyis felmelegítést a feltöltés előtt nem alkalmaztunk. Lobogó forró vizet töltöttünk beléjük, és +2 fokok környezetbe helyeztük őket. Ügyeltünk arra, hogy ne nyissuk ki a fedelüket, hiszen ez hővesztéssel járt volna. 12 óra elteltével megmértük a folyadékok hőmérsékletét. A mért adatokat táblázatba rendeztük.

TAPASZTALATOK Azok a termoszkok, melyeknél a gyártó 5 órás meleg hőtartást ígért (Contigo, Yoko

Canette), valóban hamarabb lehűltek 30-35 fok közé. A Contigo terméke véleményünk szerint ár-érték arányban a legrosszabb választás, hiszen beszerzési ára elég magas (13.910 Ft), és a többi termoszkhoz képest kevesebb ideig tartja a folyadék hőmérsékletét. Pozitív meglepetést okozott a Lifeventure TiV vácuum terméke, mely csak 6 órás hőtartást ígért, azon-

ban a folyadék mért hőmérséklete 54,7 fok volt 12 óra elteltével is! A német csoda itt is beigazolódni látszik: a Tatonka termosza rendkívül jól szerepelt a teszten. Mindössze 5.490 Ft-os ára, és igen könnyű súlya (290 g) mellett a víz ebben a termékben volt a legforróbb: 12 óra elteltével 66,7 fokos! Így ezt a termobögrét tekinthetjük tesztgyőztesnek.



31

Önnek is segíthetünk?

Az ÖKO Teszt című tájékoztató kiadványt a Fogyasztói és Betegjogi Érdekvédelmi Szövetség készítette.

Alapvetően fogyasztóvédelmi oktatási, tanácsadási feladatokat látunk el. Számos alkalommal szerveztünk már rendezvényeket, oktatási programokat általános, közép- és felsőoktatási intézményeknek, vállalkozásoknak egyaránt.

Szervezetünk munkatársai bármely fogyasztóvédelmi kérdésben készséggel állnak a rendelkezésére, akár telefonon, e-mailben érkező panaszok, akár személyes megkeresés esetén. Honlapunkon (www.megfontoltvasarlok.hu) naponta frissülő információkkal, hírekkel, tesztekkel és további kiadványainkkal várjuk!

Véleményünk szerint a fogyasztó-, az egészség- és a környezetvédelem szoros kapcsolatban állnak egymással, ezért célkitűzéseink között szerepel az ökotudatos gondolkodás, életmód minél szélesebb körben való elterjesztése és népszerűsítése.

Keressen minket a Facebookon (Megfontolt Vásárlók Klubja), vagy olvassa cikkeinket a honlapunkon, ahol az aktualitások mellett programjainkat, kiadványainkat is megtalálja! Amennyiben pedig egy termékcímke, védjegy jelentésére kíváncsi, tekintse meg védjegy-adatbázisunkat: legyen Ön is tudatos fogyasztó!



Elérhetőségeink megtalálhatók a www.febez.eu honlapon, illetve elérhetnek bennünket a www.facebook.com közösségi portálon is.