

Németh Kornél

Turizmus és biztosítás, a megelőzés, kárenyhítés szerepe az utazásokban

Az utazásokhoz kapcsolódó kockázatokat, problémás helyzeteket hajlamosak vagyunk mindaddig félévállról venni, amíg az eset nem velünk, közvetlen hozzátartozónkkal, ismerősünkkel vagy éppen a szemünk láttára, illetve közvetlen környezetünkben történik. Megfelelően átgondolt szervezéssel, megfontolt cselekvésekkel a turista megelőzheti, de teljes mértékben nem küszöbölheti ki, hogy negatív történések elszenvedője legyen. Az egyéni döntéseken múlik, hogy a kockázatot, amit például egy baleset vagy betegség jelent, önállóan vállalja-e az utazó az utazása során, vagy megosztja egy biztosítóval, amely a biztosítási szerződésben foglaltak szerint egy adott díjtételért meghatározott összegű térítésre vállal kötelezettséget. A turizmusbiztonság fogalmának szerves részét képezik a biztosítások, a megelőzés és a kárenyhítés különböző módjai és lehetőségei, valamint az ezekhez kapcsolódó ismeretek bővítése. Jelen tanulmány a biztosítás, a megelőzés és a kárenyhítés utazásokban betöltött szerepét és jellemzőit elemzi.

1. A biztosítások szerepe, jellemző típusai

A turisztikai ügyletek és az azokat szabályozó szerződések tipikusan a turizmus szereplői, a szolgáltatók és a fogyasztók között jönnek létre. Az általuk megkötött szerződésekben testesül meg a turizmus üzleti, szolgáltatói lényege, amely egyaránt kiterjed az utazásra és a tartózkodásra, illetve az ezekkel összefüggő, hozzájuk kapcsolódó turisztikai szolgáltatásokra (SALAMON 2009). Az utazás egyrészt egy örömteli tevékenység, ugyanakkor veszélyeket is rejt, amely kockázatát az utas saját maga önként vállalja. Az esetlegesen bekövetkező károk enyhítésének érdekében köttetnek a biztosítások, de a kármegelőzés, a kellő körültekintés és óvatosság már az egyén dolga – kinek-kinek habitusa, vérmérséklete függvényében. Fontos, hogy az utas figyeljen magára és másokra is (felelősségvállalás) az üdülés, kikapcsolódás során (MOLNÁR 2012). Az utazók jelentős hányada nem gondoskodik megfelelő utas- és felelősségbiztosításról. Nem lehet általánosítani, de a baleset, káresemény bekövetkezését napjainkban még egyfajta „velünk ez úgy sem fordulhat elő” szemlélet övezi. Trunkó (2009) szerint az egyén magatartására jellemző, hogy először az alapvetőnek ítélt létszükségletein túli kiadásait fogja vissza. Ez a biztosítási ráfordításokban is gyakran érezhető.

1.1. A káresemény megosztása, a biztosítási szerződés

Egyes (kár)események még az ismert otthoni környezetben is sok nehézséget okoznak, de különösen kellemetlenek lehetnek egy ismeretlen, idegen környezetben. A nyelvi, kulturális és egyéb különbségek, a helyismeret hiánya, az otthonitól eltérő (esetenként irreálisnak

tűnő) költségek számos esetben okozhatnak kellemetlenséget. Amennyiben az indulás előtt végiggondoljuk, hogy hol kívánjuk tölteni szabadidőnket, ott milyen tevékenységeket szeretnénk végezni, milyen értékeket viszünk magunkkal, ezek kapcsán milyen kockázati tényezőkkel kell számolni, akkor ehhez illeszkedően tudjuk mérlegelni, hogy szükséges-e valamilyen biztosítást kötnünk. A biztosítási szerződés – kivéve egyes felelősségbiztosításokat – megkötése önkéntes, semmilyen utazással kapcsolatos biztosítás megkötésére nem lehet kötelezni az utasokat.

A biztosítási szerződés esetén a biztosító meghatározott jövőbeni esemény (biztosítási esemény) bekövetkezésétől függően bizonyos összeg megfizetésére vállal kötelezettséget, amelyért a szerződő fél biztosítási díjat fizet. A biztosítási tevékenység keretében a biztosító a biztosítási szerződésen, jogszabályon vagy egyéb tagsági viszonyon alapulva felméri a biztosítható kockázatokot, megállapítja a kockázatvállalás észszerű ellenértékét (díját), abból meghatározott pénzalapot (tartálékokat) is képez, és a helytállási kötelezettségének időtartama alatt bekövetkezett biztosítási eseményeknél – kizáró ok hiányában – teljesíti a vállalt kötelezettségeket (VÉRTESY 2010). A biztosítási esemény általában előre nem látható, véletlenül bekövetkező, független, homogén és tömegesen előforduló esemény. A biztosítás kooperatív kockázatkezelési módszer, vagyis az egyének egy veszélyközösség tagjai lesznek, ezzel kockázattranszfer valósul meg.

1.2. A kárelhárítás, kárenyhítés, kártérítés jellemző példái

A kötelező állampolgári felelősségeken túl a szerződéses jogviszonyokban részt vevő feleket meghatározott jogok és kötelezettségek illetik meg, illetve terhelik. Ez természetesen a „gondtalan” pihenés időszakában is érvényes. A kárelhárítás során a „leendő” károsultnak minden tőle telhetőt meg kell tennie azért, hogy a kár ne következzen be. Kárelhárítási kötelezettségét teljesíti például a szálloda, amikor a nedves folyosóra kiteszi a „Vigyázat, csúszik!” figyelmeztetést, vagy az edzőteremben kiírja, hogy az erőgépeket mindenki csak a saját felelősségére használja. Ugyanebbe a kategóriába tartozik, amikor a falusi vendéglátó feltűnteti, hogy a karámban lévő állatokat tilos és veszélyes simogatni. A kárenyhítés pedig akkor terheli a károsultat, ha már megtörtént a kár: ekkor mindent meg kell tennie azért, hogy a károsodás következményei lehetőleg csökkenjenek, de semmiképpen se legyenek nagyobbak. Kárenyhítés például, amikor a szálloda szaunájában rosszul lett vendég hozzátartozója azonnal orvost hív. Ebben az esetben érdemes minél hamarabb jelezni a felmerült problémát a szálloda részére, ezzel eleget téve az általános kárenyhítési kötelezettségnek. A kártérítés célja pedig a teljes reparáció biztosítása, vagyis: a károsultat olyan helyzetbe kell hozni, amilyenben volna, ha a károkozás nem következne be (SALAMON 2009; HARRON 2001). Amennyiben az egyik fél nem elégedett a kártérítés mértékével, az a gyakorlatban számos vitás ügyet eredményezhet. Salamon (2009) az Egyenlő Bánásmód Hatóság 2003-as jogesetére hivatkozva érkezteti: Egy biztonsági őrök által felügyelt szálloda területéről ellopták az egyik vendég hatmillió forint értékű autóját. A szálloda csak a napi szobaár ötvenszerezését fizette meg a vendégnek a törvényben meghatározott felső határra hivatkozva. Az elégedetlen vendég a bírósághoz fordult, aki a teljes kár megtérítésére kötelezte a szállodát. Az ítéletben kifejtette: a szálloda az őrzés tekintetében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A bíróság nem mondhatja meg, hogy mit kellett volna tennie a szállodának, ám ha el tudták lopni a vendég autóját, akkor egyértelmű, hogy az őrzés nem volt megfelelő.

1.3. Biztosítási formák

A Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ 2018-as tájékoztatója szerint a leggyakoribb lakossági biztosítási formák az alábbiak.

- Életbiztosítások, valamint baleset-, illetve betegségbiztosítások: az élet-, betegség- és baleset-biztosítások megkötése egy váratlan negatív esemény kapcsán hasznos (anyagi és egyéb) segítséget nyújthat.
- Gépjármű-biztosítások: a gépjárművel való közlekedés „veszélyes üzem”, az esetleges balesetekben az utasok és a gépjárművek is komolyan megsérülhetnek, így e károk fedezetére az üzembentartóknak kötelező felelősségbiztosítást kötni.
- Lakásbiztosítások: az emberek többsége rendelkezik ingatlannal, nagyobb értékű vagyontárggyal, amelyek megrongálódása, megsemmisülése esetén azok önerőből történő pótlása csak komoly erőfeszítések révén lehetséges.
- Utasbiztosítások: olyan speciális biztosítási forma, amely kifejezetten utazások, kirándulások, nyaralások során nyújt biztosítási védelmet az utasbiztosítást kötő biztosított számára.

Amennyiben egy előre nem látható, váratlan esemény bekövetkezik, akkor az abból fakadó kárt (a szerződésben és/vagy egyéb jogszabályokban foglaltak szerint) részben vagy teljes egészében a biztosítótársaság fizeti. Ez nyugalmat és anyagi biztonságot jelent, mert a kiessett javak egy része a biztosítással fedezhető, pótolható.

A fenti jellemző lakossági biztosítási formákon túl egyes szakmák képviselőinek (például ügyvéd, orvos, könyvvizsgáló, közjegyző, végrehajtó) is kötelező felelősségbiztosítási szerződéssel rendelkezni tevékenységük végzéséhez. A személyi felelősségbiztosítás, vagyis a másik félnek okozott személyi és tárgyi károk anyagi kockázatainak csökkentésére kötött biztosítások az utazások során is egyre inkább előtérbe kerülnek.

Ötvös (2016) szerint a vállalatok és környezetük folyamatos, egyre nagyobb mértékű digitalizációja egyértelmű trend, amely a biztosítási piac számára is új távlatokat nyit, és új biztosítási termékek kialakításának, bevezetésének lehetőségét kínálja. A vállalatoknak egyre inkább be kell építeniük a stratégiájukba a kiberbiztonság növelését is, valamint az információbiztonsági kockázatok csökkentését. A biztosítások egyes típusainál a személyes üzletkötés a jellemző munkamódszer, de Nagy (2017) elemzése szerint az utasbiztosítások online kötéseinek aránya a Magyar Nemzeti Bank adatszolgáltatásaira hivatkozva 74%-os. A digitalizáció kapcsán a témakörben fontos megemlíteni, hogy a személyes adatok biztonsága még inkább felértékelődik. A széles körben használt bankkártyás fizetés népszerűsége természetesen a csalók fantáziáját is megmozgatja. A bankoknak újabb és újabb trükkök ellen kell fellépniük, de az ügyfelek is sokat tehetnek azért, hogy bankszámlájuk biztonságban maradjon.

2. Utasbiztosítások fajtái, szerepük, jelentőségük az utazások során

A téma szempontjából kétféle turista különböztethető meg. Az úgynevezett globális turistát az jellemzi, hogy élete során számtalan alkalommal kel útra, ebből adódóan kiterjedt ismeretekkel és beható tapasztalatokkal bír az egyes desztinációk tekintetében. Utazásai során

a már jól ismert, „bevált” szolgáltatási elemeket keresi, amelyeket már nem lokálisan vagy nemzeti szinten, hanem globálisan értelmez, azaz a nemzetközi standardnak megfelelő szálláshelyeket, légitársaságokat, étkezéseket veszi igénybe. Ebből adódóan utazásaiban tudatosabb döntések jellemzik, utazásai során kisebb a bizonyos biztonsági kockázatoknak való kitettsége. Az úgynevezett regionális turista ritkábban utazik, ebből adódóan az utazás(szervezés) kapcsán szerényebb tapasztalatokkal bír. Az autentikus, a mindennapi környezettől eltérő célterületeket részesíti előnyben, és túlnyomórészt a helyi szolgáltatások igénybevételére törekszik (LANDGREBE 2000; GELÁNYI 2011).

Az utazások a szervezés módja szerint lehetnek egyéni és szervezettek. Előbbi esetben az utazó szervezi saját programját, és magára vállalja a kapcsolódó szervezési feladatokat. Szervezett utazásról beszélünk, amikor az utazó az utazásszervezést részben vagy egészben szolgáltatásként, térítés ellenében veszi igénybe. Az utazásszervező szempontjából a cél az utazó általi igények teljes körű lefedése, minőségi teljesítés. Az egyéni utazás előnye, hogy teljes személyi szabadságot hagy, a szervezett utazás leginkább kiemelhető előnye pedig a szervezett keretek közt zajló gondtalan kikapcsolódás (HUSZTI–RAFFAY 2011).

A felvázolt globális, gyakran, rutinszerűen utazók és a ritkábban útra kelők, regionális preferenciákat előnyben részesítők, valamint az egyéni vagy szervezett keretek közti utazást választók eltérő, de számos szegmensben átfedést mutató utazásszervezési feladatai igazi kihívás elé állítják az utaztatási szektort és annak részeként az (utas)biztosítási részterületet is, hiszen számos szempontrendszernek és sok esetben egyedi igényeknek, elvárásoknak, helyzeteknek kell a lehető legnagyobb mértékben megfelelniük. Az utazók számára a biztonság azt kell, hogy jelentse, hogy az utazásszervező és annak szolgáltatópartnerei vagy az egyéni utazást választók úgy gondoskodnak utazásáról, üdülési (vagy egyéb célú) tartózkodásáról, ahogy az adott körülmények között előre tervezhetően elvárható. Így az utazókat csakis kiszámíthatatlan véletlen folytán érheti testi, vagyoni vagy egyéb sérelem.

A Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (2018) felhívja a figyelmet, hogy biztosítási szerződés kötése előtt érdemes alaposan végiggondolni az utazásunk részleteit. A biztosítóknál papíron vagy elektronikusan elérhető ügyfél-tájékoztatók bonyolult biztosítási feltételei közt sokszor egy független szakember vagy megbízható biztosításközvetítő igazíthat el. Szerződéskötés előtt mindenképpen érdemes ellenőrizni, hogy az ügynök rendelkezik-e a megfelelő engedéllyel vagy jogosultsággal a közvetítői tevékenység végzéséhez.

A biztosítótársaságok utazásbiztosítási szolgáltatásai rendkívül széles körűek, és ahány biztosító, annyi szabályzat létezik. Ennek kapcsán a szolgáltatások csoportosítása is sokféleképpen történhet. Az utasbiztosítások vagy közvetlenül az utast, vagy pedig az utazásszervező vállalkozást érintik (PANDURICS–MARKÓ 2015; DÁVID et al. 2012; SALAMON 2009).

- Betegség, baleset, poggyászbiztosítás (BBP): a klasszikus utasbiztosítás. Az utazás során felmerülő baleseti és poggyászkárok megtérítésére, valamint váratlanul adódó egészségügyi költségek fedezésére szolgál. A betegségbiztosítások célja a külföldön, váratlanul, előre nem látható módon jelentkező egészségügyi ellátás és kezelés költségeinek megtérítése. A balesetbiztosítások általában a biztosított baleseti eredetű halála, maradandó teljes vagy részleges rokkantsága esetén nyújtanak fedezetet. A poggyászbiztosítás az utazás során magával vitt útipoggyász, ruházat külföldön bekövetkezett károsodására nyújt fedezetet akkor, ha a biztosított vagyontárgyaiban

- lopás, rablás vagy baleset, egyéb esemény miatt keletkezett kár. Ez az alapvető úti holmikra vonatkozik meghatározott értékhatárig, például a ruházatra, apróbb műszaki cikkekre, bőröndre, utazótáskára.
- **Felelősségbiztosítás:** turistaként másnak akaratlanul okozott kár megfizetésére nyújt fedezetet. Vagyis ha valakinek kárt okozunk vagyontárgyában vagy akár a testi épségében. Felelősségbiztosítási fedezet alkalmazása szempontjából személyi sérülés az, ha valaki a biztosított által okozott baleset következtében meghal vagy sürgősségi orvosi ellátást igénylő testi sérülést szenved. Dologi kárnak minősül, ha valamilyen tárgy megsérül, megsemmisül vagy használhatatlanná válik. A felelősségbiztosítási szerződések legfontosabb jellemzője az a hárompólusú, bonyolult jogviszony (biztosító – biztosított károkozó – károsult), amely annak eredményeként áll elő, hogy a felelősségbiztosítást nyújtó biztosító a biztosított által másnak okozott kár megtérítésére vállal kötelezettséget. Szerződéses kapcsolat csak a biztosító és a károkozó biztosított között van. A kárt végső soron megtérítő biztosító ugyanakkor nem áll szerződéses viszonyban a károsulttal, a kárrendezési folyamat során mégis szükségszerűen jogi kapcsolatba kerül vele.
 - **Útlemondási vagy szternóbiztosítás:** ez a biztosítási forma az utazás megkezdéséig érvényes, és célja, hogy amennyiben az utas utazásképtelenné válik a lemondási határidőn belül, és az utazásról lemondani kényszerül, a biztosító kifizeti az útlemondáshoz kapcsolódó díj meghatározott hányadát. Vagyis olyan útlemondási biztosításról van szó, amikor az utas elállása esetén az utazási szerződésben meghatározott bánatpénz megfizetését az utas helyett a biztosító állja. A biztosítás érvényes abban az esetben, ha a biztosított betegsége, balesete vagy halála miatt nem tud utazni, a biztosítottal együtt utazó hozzátartozó betegsége vagy halála, vagy ha a biztosított otthon tartózkodása rablás vagy természeti kár miatt indokolt. Egyéb okok miatt történő útlemondást a biztosító nem fogad el. Az útlemondási biztosítást az irodák számos esetben beépítik az út árába, de fakultatív módon is lehet alkalmazni.
 - **Vagyonbiztosíték-biztosítás (VBB):** az utazási iroda árbevételétől, illetve speciális tevékenységétől függően kötelező biztosítást kell, hogy kössön. Ez az utasok védelmét szolgálja azon esetekre, ha az utazási iroda nem tud eleget tenni a vállalt kötelezettségeinek, például nem tudja hazahozni utasait külföldről.

Az esetek nagy részében a fenti kategóriákon túl vagy éppen az egyes kategóriákon belül az utasbiztosítások különböző kiegészítéseket is tartalmaznak. Ma már minden biztosítónak van 24 órás ügyfélszolgálat, amely szintén egyfajta biztonságot, „kapaszkodót” jelenthet az utazóknak.

Az Európai Unión belül használatos az Európai Egészségbiztosítási Kártya, amely a külföldön tartózkodó személyek számára az orvosilag szükséges ellátások igénybevételére jogosít bizonyos egészségügyi szolgáltatások kapcsán átmeneti jelleggel egy másik uniós tagországban (illetve néhány további országban). A szolgáltatás orvosilag szükséges jellegét a kezelőorvos bírálja el. A kártya alapvetően a kiállítástól számított 36 hónapig érvényes (Országos Egészségbiztosítási Pénztár 2012).

Továbbá vannak bizonyos bankkártyák, amelyeknél az adott bank egy biztosítótársasággal kötött szerződése alapján kiegészítő szolgáltatásként van jelen a betegség- és baleset-biztosítás, esetleg további kapcsolódó szolgáltatások piacán.

A biztosítási szolgáltatások gyakori (külön tárgyalt) eleme a gépjármű-segítségnyújtási biztosítás, amely a biztosított gépjármű közlekedési baleset vagy műszaki meghibásodás miatti menetképtelenné válása esetén nyújt segítséget, illetve térítést. Így például a külföldön menetképtelenné vált gépjármű utasainak továbbszállítását, hazaszállítását vagy éppen az autó szervizbe szállítását segíti.

A turizmust is érintő terrorcselekmények szintén új kihívások elé állítják a biztosító-társaságokat. A hazai gyakorlat szerint a biztosítási szerződések kiterjedhetnek a terrorcselekmény vétlen elszenvedőire, amennyiben a káresemény országa a kockázatviselés megkezdésének napján nem szerepelt a Külgazdasági és Külügyminisztérium Konzuli Szolgálatának kiutazás szempontjából nem javasolt országok listáján.

A fentieken túl a szolgáltatásokat igénybe vevő utazók szempontjából a biztosítási szolgáltatások egyik célszerű felosztása az utazás, káresemény idejéhez viszonyított alábbi kategorizálás (Magyar Biztosítók Szövetsége 2018; Közép-Európai Kölcsönös Biztosító Egyesület 2018).

- Indulás előtti szolgáltatások: a biztosítási szerződés megkötését követően, de még az utazás megkezdése előtt nyújtott szolgáltatások. Ennek keretében a biztosító az utazás megkezdése előtt információkat nyújt a biztosított kérésére például a célország útlevel- és vízumkövetelményeiről, vámszabályairól, a térség egészségügyi, oltási, járványügyi előírásairól. De ebbe a kategóriába tartozik például az igazolható közlekedési baleset miatti légi járat lekésésére vonatkozó biztosítás is.
- Az utazás tartama alatt nyújtott szolgáltatások: a biztosítási szerződés megkötését követően, az utazás megkezdésétől az utazás végéig, zárónapjáig nyújtott szolgáltatások. Például sürgősségi egészségügyi segítségnyújtás baleset vagy betegség esetén, poggyászbiztosítás, jogvédelmi segítségnyújtás, felelősségbiztosítás.
- Utazás utáni szolgáltatások: a biztosítási szerződésben foglalt, az utazáshoz köthető, de annak záródátumán túl is érvényben lévő szolgáltatások. Idetartozik például a légi járat késéséből adódó többletköltség (egy részének) megtérítése, így a tervezett haza-utazás utáni időpontban történő indokoltan felmerült, számlával igazolható költségek.

A fenti szolgáltatások különböző csomagokban jelennek meg, az utasbiztosítás díja a kiválasztott *szolgáltatási* csomagtól és a szerződés időtartamától függ. A biztosítók egyre szélesebb körű utasbiztosítási szolgáltatásokat kínálnak, de ahogy más területeken is érvényes, itt sem nem árt az óvatosság, az „apró betűs részek” gyakran fontos információkat tartalmaznak. Péter (2017) és Salamon (2009) felhívja a figyelmet arra, hogy a turizmusban a jóhiszeműség tekintetében egységes a jogalkalmazói gyakorlat: amit a szolgáltató (például utazási vállalkozó, szállásadó vagy éppen a biztosító) szolgáltatása tulajdonságairól bemutat, előad a fogyasztónak, azt a fogyasztó jogosan fogadja el valóságnak, nem várható el tőle, hogy annak valódiságát akár részben vagy egészben kétségbe vonja.

A technológiai fejlődés az egyének, a vállalatok és a társadalom számára egyaránt új lehetőségeket teremtett. Kevésbé nyilvánvaló ugyanakkor, hogy a jövőt azok fogják alakítani, akik ma innovatívak. A biztosítási szektor számára ez nem pusztán tény, hanem kiemelten fontos feladat is (LEPOSA–HANÁK 2017). A biztosítók az utóbbi években – követve a változó utazási szokásokat, és reagálva az élesedő versenyre – rengeteg hasznos és komplex új terméket dobtak piacra. Napjaink egyre gyakrabban felmerülő kérdése, hogy a digitális technika és az internet páratlan gyorsaságú térhódításával szükség lesz-e

a későbbiekben is az utazásszervezői és -közvetítői szektor szereplőire, vagy a potenciális utazók saját igényeiket ezentúl testre szabottan, önállóan elégítik ki. Egyre több a testre szabott termék, az érintett utazási vállalkozások természetesen – mind hazai, mind nemzetközi szinten – megpróbálnak a kor kihívásainak megfelelni, több-kevesebb rugalmasságot tanúsítva idomulni a legújabb trendekhez, és a változások követelményeit teljesíteni. Egy érdekes megfigyelhető jelenség, hogy számos utazó manapság előbb biztosítja az autót, a laptopot vagy az iPhone-t, mint a saját egészségét (NÉMETH 2015; GELÁNYI 2011).

Az utazások biztonságának témakörénél fontos megemlíteni az ingatlanbiztosításokat is, hiszen a tulajdonosok távolléte alatt az üresen hagyott ingatlan és a kiemelt értékű *ingóságok is fokozott figyelmet érdemelnek*. Kincs (2015) szerint a betörők szeretnek biztosra menni, és elsődlegesen abba a lakásba törnek be, amely üres, mert a tulajdonosok például szabadságra utaztak. A napokig elhagyott lakás, ahol nincs mozgás, a villanyt se kapcsolják fel, előbb-utóbb a betörők látókörébe kerülhet. Az utazások tervezése során tehát érdemes több szempontból is előre gondolkodni saját magunk, utastársaink magunkkal vitt és otthon hagyott értékeink biztonságáról, a megelőzésről és az esetlegesen bekövetkező károk enyhítéséről. Kiss (2011) szerint az a gyakorlat, hogy egy ismerősnek kulcsot adnak, aki néha körbenéz, meglocsolja a virágokat, ellenőrzi a kerti csapot, vagy éppen a feltűnés elkerülése érdekében kiüríti postaládánkat, nem feltétlenül elég. Vagyunk jelentős részét képviselik az ingóságok, így az autó, egyedi tárgyak, vagy akár a televízió és a számítógép, valamint az ingatlanok (lakás, nyaraló, családi ház). Könnyű belátni, hogy egy jelentősebb ingóságban vagy ingatlanban történt kár (pl. betörés) amellett, hogy elronthatja és rossz emlékké teheti az egész nyaralást, kellemetlenül érintheti a család költségvetését, szélsőséges esetben akár fel is borulhat a pénzügyi egyensúlyunk. Vagyis utazás előtt gondoskodjunk otthonunk megfelelő védelméről is annak érdekében, hogy a nyaralás tényleg gondtalanul teljen.

3. Turizmus és biztosítás, a megelőzés, kárenyhítés szabályozása Magyarországon

3.1. Új fejezet a hazai utasbiztosítások világában

A hazai utasbiztosítási piac lassan növekszik, de a becslések szerint még mindig csupán a kiutazók 45–50%-a köt utasbiztosítást, mielőtt átlépné az országhatárt. A hazai lakosság számára még mindig nem magától értetődő, hogy egy külföldi utazás előtt indokolt utasbiztosítást kötni, legyen az akár egy- vagy többnapos utazás. Baleset, betegség vagy a poggyász eltűnése, illetve késése esetén a biztosítók nemcsak, hogy fizetik a költségeket a szerződésben rögzített összegig, hanem assistance-szolgáltatásuk segítségével 0–24 órában, magyar nyelven segítséget is nyújtanak bajba jutott ügyfeleiknek (Világgazdaság 2018; MOLNOS 2017).

A hazai utasbiztosítások, utazási csomagok iránti bizalmat és a biztosításkötési kedvet jelentősen növelhetik a 2018. július 1-jétől hatályba lépett új kormányrendeletek, amelyek az Európai Unió utazási csomagokról és utazásiszolgáltatás-együtteseiről szóló irányelvének átültetését szolgálják. Az új szabályok a korábbiaknál is szigorúbb követelményeket támasztanak az utazási irodákkal szemben. A korábban hatályos 281/2008. (XI. 28.) Kormányrendelet helyébe az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen

az utazási csomagra és az utazásszolgáltatás-együttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII.28.) Kormányrendelet lép, míg a hatályban maradó 213/1996. (XII. 23.) Kormányrendeletet a 473/2017. (XII. 28.) Kormányrendelet módosítja. A legfontosabb változásokat mutatja be az alábbi esettanulmány.

Mostantól megvédenek a biztosítók az utazási irodák csődjétől

Júliustól kötelező az utazási irodáknak olyan biztosítást kötniük ügyfeleik számára, amely csőd esetén a kényszerű kinttartózkodás és a hazaszállítás költségeit fedezi [...]. Az illetékes hatóságok július elsejétől ellenőrzik az utazási irodákat, és csak az új jogszabálynak megfelelő biztosíték esetén adnak működési engedélyt a vállalkozásoknak.

A szabályok szerint, ha a helyzet megkívánja, a biztosító azonnal az utazásszervező helyére lép, és a fedezett összegig megszervezi a szükséges kinttartózkodást és a mielőbbi hazautazást [...]. Az utazási irodák fedezete az intézkedéssel két részre válik, csőd idején a külföldön tartózkodókra fordítandó összeget a biztosítás fedezi, míg az eddig is kötelező vagyoni biztosíték azok kielégítésére szolgál, akiknek az utazása megghiúsult, de már fizettek az irodának.

Ahogy a Mabisz korábbi közleményében részletesen kifejtette, ez a pótlólagos garancia azonban csak csőd esetén jelent védelmet, semmilyen módon nem váltja ki a hagyományos utasbiztosítást. Ha tehát július elseje után bárkit baleset ér, beteg lesz, esetleg a poggyászával adódnak gondok, továbbra is csak akkor számíthat a biztosítótársaságok segítségére, amennyiben rendelkezik utasbiztosítással. Mivel pedig a becslések szerint még ma is csak nagyjából minden második külföldre utazó él ezzel a lehetőséggel, sokan csak a baj bekövetkezte után szembesülnek azzal, hogy a felmerülő költségeket saját maguknak kell állniuk.

Részlet a Portfolio *Mostantól megvédenek a biztosítók az utazási irodák csődjétől* című írásából
Elérhető: www.portfolio.hu/finanszirozas/biztositok-penztarak/mostantol-megvedenek-a-biztositok-az-utazasi-irodak-csodjetol.290778.html (A letöltés ideje: 2018. 07. 24.)

Az elmúlt időszak tragédiái ráirányították a figyelmet az autóbuzos személyszállítási szolgáltatásokra is, és egy olyan szolgáltatói körre, amelynek működési feltételeiről a közvélemény és a megrendelői oldal mindeddig keveset tudott. Különösen az iskolás csoportok autóbuzos utaztatásának kérdései kerültek fókuszba. Ennek kapcsán lépett életbe az emberi erőforrások miniszterének nevelési-oktatási intézmények által szervezett országhatárt átlépő autóbuzos kirándulások biztonságáról szóló 27/2017. (X. 18.) számú rendelete 2018. január 1-jén. Ennek kapcsán az emberi erőforrások miniszterének ajánlásával és az ORFK – Országos Balesetmegelőzési Bizottság támogatásával megjelent *Az autóbuzos utazás tízparancsolata* című kiadvány. A Magánvállalkozók Nemzeti Fuvarozó Ipartestülete által 2017-ben összeállított kézikönyv célja, hogy szakmailag, de közérthető módon mutassa be az autóbuzos kirándulások legfontosabb biztonsági szempontjait.

3.2. Konzuli szolgálat és segítségnyújtás

A külföldön bajba jutott magyar állampolgárok részére Magyarország konzuli szolgálat útján biztosít konzuli védelmet a vonatkozó jogszabályokban [2001. évi XLVI. törvény a konzuli védelemről; 17/2001. (XI. 15.) KÜM rendelet a konzuli védelem részletes szabályairól] foglalt rendelkezések szerint. A konzuli védelem módját, formáját az igénylő

rászorultságának, az igény megalapozottságának és az adott külföldi állam viszonyainak mérlegelésével a konzul határozza meg. A Külgazdasági és Külügyminisztérium Konzuli Szolgálat (2018), valamint az Európai Bizottság (2018) tájékoztatása szerint az európai uniós jogszabályok értelmében a „képviseléssel nem rendelkező uniós polgároknak” joguk van bármelyik másik uniós tagország nagykövetségétől vagy konzulátusától segítséget kérni és kapni. A segítséget ugyanolyan feltételek mellett vehetik igénybe, mint az adott uniós tagország állampolgárai. Vagyis a bajba jutott magyar állampolgárok konzuli védelmét soron kívüli intézkedést igénylő esetben bármely uniós tagállam képvisellete ellátja abban a külföldi államban, ahol nincs vagy nem elérhető távolságban van a magyar képviselet.

A külföldre utazó magyar állampolgárok a konzuli védelem érdekében 2013 előtt postai úton vagy személyesen, 2013-tól pedig már a konzuli szolgálat honlapján (is) bejelenthetik külföldi tartózkodásukat. Ez a lehetőség az állampolgárok és a konzuli szolgálat szempontjából is előnyös, hiszen váratlan események kapcsán egy esetleges válsághelyzetben – például természeti katasztrófa, zavargások esetén – növeli a konzuli tisztviselők munkájának hatékonyságát, gyorsaságát. A Külgazdasági és Külügyminisztérium konzuli szolgálata által nyújtott regisztrációs lehetőség a 2016-os labdarúgó-Európa-bajnokság idején kapott nagyobb médiafigyelmet, és került (az átlagosnál nagyobb mértékben) az utazó magyar állampolgárok érdeklődési körébe, hogy a hatékonyabb konzuli védelem érdekében regisztráljanak a konzuli szolgálat honlapján. A magyar válogatott szereplése alatt kiutazó több tízezer szurkoló részére ideiglenes ügynökség jelleggel helyszíni és mobil (mikrobuszos) konzuli jelenlétet biztosítottak, a hatékonyabb konzuli érdekvédelem érdekében.

A konzuli szolgálat az alábbi fontosabb tájékoztatást, segítségnyújtást biztosítja (Külgazdasági és Külügyminisztérium Konzuli Szolgálat 2018).

- Utazási tanácsok országonként, tájékoztatás az egyes országok biztonsági besorolásáról, felmerülő lehetséges kockázatokról.
- Egészségügyi tudnivalók, munkavállalással kapcsolatos tudnivalók, gyermekek utaztatása.
- Úti okmányokkal kapcsolatos problémák, így például annak elvesztése külföldön.
- Utazási irodával, légitársasággal kapcsolatban felmerülő utazási problémák.
- Külföldön történő balesetek, bűncselekmények áldozatainak való segítségnyújtás.

A magyar állampolgárok egyre növekvő számú külföldre utazása kapcsán egyre nagyobb figyelmet kap a konzuli szolgálat tevékenysége. A Külgazdasági és Külügyminisztérium Konzuli Szolgálat (2018) tájékoztatása szerint leggyakrabban az útlevél elvesztése vagy ellopása jelent gondot a külföldön tartózkodóknak. Ilyenkor késedelem nélkül a rendőrséghez kell fordulni, s ragaszkodni kell ahhoz, hogy a helyi hatóságok adjanak igazolást a bejelentésről. Aztán ezzel az igazolással kell felkeresni a legközelebbi magyar konzulátust, ahol a hazatérés céljából, a hazatérés idejére, de legfeljebb hat hónapig érvényes ideiglenes magánútlevélet állítanak ki. Növekvő számban fordulnak elő magyar állampolgárokkal szemben külföldön elkövetett bűncselekmények, szabálysértések. Vannak drámai esetek is, így például a terrorizmusból vagy környezeti katasztrófákból eredő problémák. Megeshet, hogy egy külföldön tartózkodó magyar állampolgár elhalálozik. A hozzátartozók tájékoztatásáról, az áldozat után maradt anyagi értékekről (például gépkocsi, műszaki cikkek, ékszerek) a konzulátus a halálesetről való értesülést követően gondoskodik, és folyamatosan

ügyel arra, hogy a hagyaték őrizet alatt legyen, s ne essen kára a hagyatéki eljárás kezdetéig tartó időszakban. A konzulok ilyen esetekben a magyar jogrend különböző részterületeit alkalmazzák.

3.3. Extrém sportok egyéni biztosítása

A Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő (2018) tájékoztatása szerint minden betegnek joga van – a jogszabályokban meghatározott keretek között – az egészségi állapota által indokolt, megfelelő, folyamatosan, napi 24 órában hozzáférhető és az egyenlő bánásmód követelményének megfelelő egészségügyi ellátáshoz. Az egészségügyi ellátások igénybevételét az állam különböző feltételek alapján támogatja a központi költségvetésből vagy az egészségbiztosítási alapból, azzal a kitételrel, hogy vannak olyan ellátások, amelyek külön térítési vagy kiegészítő térítési díj ellenében vehetők igénybe, még akkor is, ha egyébként biztosítottak vagyunk. Ezen túl a kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. LXXXIII. törvény 2006-os módosítása [319/2006. (XII. 23.) Korm. rendelet] értelmében számos olyan ellátási eset van, amelyek nem vehetők igénybe az egészségbiztosítás terhére. Idetartozik a különösen veszélyes extrém sportolás, szórakoztató-szabadidős tevékenység közben bekövetkezett baleset miatt szükségessé vált ellátások, illetve ennek keretében/részeként kezdeményezett további járóbeteg-szakellátások. Vagyis a károsultaknak ilyen esetekben fizetniük kell az egészségügyi ellátásokért. Így díj mellett lehet igénybe venni extrém sport-baleset esetén a háziorvosi ellátást, a fogászati ellátást, a járóbeteg-szakellátást, a fekvőbeteg-gyógyintézeti ellátást, a rehabilitációs ellátásokat és a betegszállítást. A törvény értelmében a különösen veszélyes, extrém sportolás, szórakoztató-szabadidős tevékenységek az alábbiak:

- vízisízés, jet-ski, vadvízi evezés;
- hegy- és sziklamászás az V. foktól, magashegyi expedíció;
- bázisugrás, mélybe ugrás (*bungee jumping*), falmászás;
- roncsautó (*auto-crash*) sport, rali;
- hőlégballonozás, sárkányrepülés, ejtőernyőzés, paplanernyőzés, műrepülés;
- félkezes (*single handed sailing* – szoló) és nyílt tengeri vitorlázás.

A sürgős szükség miatt felmerülő, életmentő beavatkozások költségeit törvény értelmében az extrém sport- és szabadidős tevékenységek közben bekövetkezett balesetek esetén is finanszírozza az egészségbiztosító. A sürgős szükség körébe tartozó, életet veszélyeztető állapotokat és betegségeket a sürgős szükség körébe tartozó egyes egészségügyi szolgáltatásokról szóló 52/2006. (XII. 28.) EüM rendelet tételesen meghatározza.

A fentiek kapcsán számos biztosítótársaság dolgozott ki és ajánl az extrém sportot űző ügyfelek számára olyan biztosítási csomagokat, amelyek az extrém sport-baleset miatt szükséges egészségügyi ellátások költségeit fedezik. Az egyes szolgáltatások ára és a különböző ellátásokra vonatkozó kategóriák baleset-biztosítási összegei változók.

Felhasznált irodalom

- DÁVID Lóránt – REMENYIK Bulcsú – GALGÓCZY-NÉMETH Andrea (2012): *Utazásszervezés és utazási irodamenedzsment*. Gyöngyös, Károly Róbert Főiskola. Elérhető: www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop412A/20100010_18_Utazasszervezes_es_iroda_menedzsment/4028/index.html (A letöltés ideje: 2018. 04. 20.)
- Európai Bizottság (2018): *Konzuli védelem európai uniós polgárok számára külföldön*. Elérhető: https://ec.europa.eu/consularprotection/content/home_hu (A letöltés ideje: 2018. 04. 11.)
- GELÁNYI Nóra (2011): Utazásszervezés és közvetítés. In AUBERT Antal szerk.: *Turizmus-menedzsment*. Pécs, Pécsi Tudományegyetem. Elérhető: www.eturizmus.pte.hu/szakmai-anyagok/Turizmus-menedzsment/book.html (A letöltés ideje: 2011. 02. 07.)
- HARRON Tünde (2001): *A polgári jogi kártérítési felelősség rendszere*. Elérhető: www.hidasi.hu/index.php?option=com_content&view=article&id=122&catid=17&lang=hu (A letöltés ideje: 2018. 04. 24.)
- HUSZTI Zsolt – RAFFAY Ágnes (2011): A turizmus közlekedési-logisztikai háttere. In AUBERT Antal szerk.: *Turizmus-menedzsment*. Pécs, Pécsi Tudományegyetem. Elérhető: www.eturizmus.pte.hu/szakmai-anyagok/Turizmusmenedzsment/book.html (A letöltés ideje: 2011. 02. 07.)
- KINCSE István (2015): *Pszicho trükkök betörők ellen! Értéktörző kincstár*: Kincse István blogja. Elérhető: http://steve4security12.blog.hu/2015/04/17/pszicho_trukkok_betorok_ellen (A letöltés ideje: 2018. 05. 12.)
- KISS Veronika (2011): *Mit tegyünk, hogy biztonságban tudjuk lakásunkat a nyaralás alatt?* Elérhető: www.hazipatika.com/eletmod/otthon/cikkek/mit_tegyunk_hogy_biztonsagban_tudjuk_lakasunkat_a_nyaralas_alatt/20110706123737 (A letöltés ideje: 2018. 05. 14.)
- Közép-európai Kölcsönös Biztosító Egyesület (2018): *A „Last Minute” utasbiztosítás alapszolgáltatásai és térítési összefghatárai*. Elérhető: www.kobe.hu/kobewww/utas/szolgáltatasisitabla (A letöltés ideje: 2018. 05. 10.)
- Külgazdasági és Külügyminisztérium Konzuli Szolgálat (2018): *A konzuli védelemről*. Elérhető: <http://konzuliszolgalat.kormany.hu/az-allampolgarok-konzuli-vedelme> (A letöltés ideje: 2018. 04. 12.)
- LANDGREBE, Silke (2000): *Internationaler Tourismus*. München–Wien, R. Oldenbourg Verlag. DOI: <https://doi.org/10.1515/9783486800326>
- LEPOSA Csilla – HANÁK Gábor (2017): Új lehetőségek a biztosítási innovációban. *Biztosítás és kockázat*, 4. évf. 1. sz. 38–57. DOI: <https://doi.org/10.18530/BK.2017.1.38>
- Magánvállalkozók Nemzeti Fuvarozó Ipartestülete (2017): *Az autóbuszos utazás tízparancsolata*. Elérhető: www.cityliner.hu/docs/autobuszos-utazas-tizparancsolata.pdf (A letöltés ideje: 2018. 05. 12.)
- Magyar Biztosítók Szövetsége (2018): *Biztosítók és biztosítási termékek listája*. Elérhető: www.biztosishely.hu/biztositok/ (A letöltés ideje: 2018. 05. 10.)
- Magyar Nemzeti Bank – MNB (2018): *Biztosítás. A Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának tájékoztatója*. Elérhető: www.mnb.hu/fogyasztovedelem/dontenem-kell/biztositas (A letöltés ideje: 2018. 05. 22.)
- MOLNÁR Ágnes (2012): Jár-e kártérítés, ha az utas ittasan sérül meg? *Turizmus Online*, 2012. 05. 10. Elérhető: http://turizmusonline.hu/tt_utaztatasi/cikk/ivaszat_es_utasbiztositas (A letöltés ideje: 2018. 05. 22.)
- MOLNOS Dániel (2017): A magyarok fele utasbiztosítás nélkül utazik. *Világgazdaság*, 2017. 10. 13. Elérhető: www.vg.hu/penzugy/magyarok-fele-utasbiztositas-nelkul-utazik-647309/ (A letöltés ideje: 2018. 05. 24.)
- NAGY László Nándor (2017): Már jelen van a biztosításokban a digitalizáció. *Világgazdaság*, 2017. 11. 07. Elérhető: www.vg.hu/penzugy/mar-jelen-van-biztositasokban-digitalizacio-670997/ (A letöltés ideje: 2018. 05. 02.)

- NÉMETH Andrea (2015): *Utasbiztosítás haladóknak – Egyre több a testre szabott termék*. Elérhető: <https://turizmus.com/utazas-kozlekedes/utasbiztositas-haladoknak-egyre-tobb-a-testreszabott-termek-1128650> (A letöltés ideje: 2018. 05. 12.)
- Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő (2018): *Egészségügyi ellátások, ellátás Magyarországon*. Elérhető: www.neak.gov.hu/felso_menu/lakossagnak/ellatas_magyarorszagon/ (A letöltés ideje: 2018. 04. 28.)
- Országos Egészségbiztosítási Pénztár – OEP (2012): *Az országos egészségbiztosítási pénztár részletes tájékoztatója az európai egészségbiztosítási kártyáról*. Budapest, Országos Egészségbiztosítási Pénztár.
- ÖTVÖS Gergő (2016): Kiberbiztosítási trendek. *Biztosítás és Kockázat*, 3. évf. 1. sz. 58–68. DOI: <https://doi.org/10.18530/BK.2016.1.58>
- PANDURICS Anett – MARKÓ Olga (2015): A felelősségbiztosítások szerepe, jelene és jövője Magyarországon. *Biztosítás és Kockázat*, 2. évf. 3. sz. 78–93. DOI: <https://doi.org/10.18530/BK.2015.3.78>
- PÉTER Erzsébet (2017): Dilemma: menni vagy maradni? Változó igények, átalakuló pihenési szokások. In KIGLICS Norbert szerk.: *II. Turizmus és biztonság nemzetközi tudományos konferencia*. Tanulmánykötet. Nagykanizsa, Pannon Egyetem Nagykanizsai Kampusz. 219–225.
- Portfolio, a gazdasági hírforrás (2018): Mostantól megvédenek a biztosítók az utazási irodák csődjétől. Elérhető: www.portfolio.hu/finanszirozas/biztositok-penztarak/mostantol-megvedenek-a-biztositok-az-utazasi-irodak-csodjetol.290778.html (A letöltés ideje: 2018. 07. 24.)
- SALAMON András (2009): *Fogyasztóvédelem és turizmus: a szolgáltatók és a fogyasztók jogi kapcsolatrendszere a turizmusban*. Budapest, Tudatos Vásárlók Egyesülete. 20–50.
- TRUNKÓ Barnabás (2009): A biztosítási szektor 2009-ben. *Biztosítási Szemle*, 2009. december.
- VÉRTESY László (2010): A biztosítás és jogi környezete az elmúlt években. *Jogelméleti Szemle*, 2010/4. sz. Elérhető: <http://jesz.ajk.elte.hu/vertesy44.html> (A letöltés ideje: 2018. 05. 10.)
- Világgazdaság (2018): Új fejezet nyílik az utasbiztosítások világában. Elérhető: www.vg.hu/penzugy/biztositas/uj-fejezet-nyilik-az-utasbiztositasok-vilagaban-910871/ (A letöltés ideje: 2018. 05. 24.)

Felhasznált jogszabályok

1997. évi LXXXIII. (VII. 25.) törvény a kötelező egészségbiztosítás ellátásairól
2001. évi XLVI. (VII. 3.) törvény a konzuli védelemről
- 213/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet az utazásszervező és -közvetítő tevékenységről
- 319/2006. (XII. 23.) Korm. rendelet a kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXI-II. törvény végrehajtásáról szóló 217/1997. (XII. 1.) Korm. rendelet módosítása
- 281/2008. (XI. 28.) Korm. rendelet az utazási szerződésről
- 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatás együttesre vonatkozó szerződésekről
- 473/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet az utazásszervező és -közvetítő tevékenységről szóló 213/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet módosításáról
- 17/2001. (XI. 15.) KüM rendelet a konzuli védelem részletes szabályairól
- 52/2006. (XII. 28.) EüM rendelet a sürgős szükség körébe tartozó egyes egészségügyi szolgáltatásokról
- 27/2017. (X. 18.) EMMI rendelet a nevelési-oktatási intézmények által szervezett országhatárt átlépő autóbuzsós kirándulások biztonságáról