

**Nem csak a jegy árát kell visszafizetni:
új uniós ítélet rajzolja át a légitársaságok felelősségét**

Az Európai Unió Bírósága egy friss ítéletében világos és tanulságos üzenetet fogalmazott meg arról, hogyan kell értelmezni a felelősséget összetett értékesítési láncokban. Az ügy középpontjában egy mindennapi helyzet állt: utasok online közvetítőn keresztül vásároltak repülőjegyet, a járatot törölték, a légitársaság pedig visszafizette a jegy árát – de nem térítette meg azt az összeget, amelyet az utasok a közvetítőnek jutalékként fizettek. A kérdés az volt, hogy ez jogszerű-e.

Az ügy háttere jól ismert sok vállalat számára. Az utasok nem közvetlenül a légitársaság honlapján vásároltak, hanem egy nagy online jegyértékesítő platformon keresztül. A jegyeket a légitársaság nevében és javára állították ki, a közvetítő pedig külön díjat számított fel a szolgáltatásáért. Amikor a járatokat törölték, a légitársaság visszautalta az utasok által kifizetett összeget, de levonta belőle a közvetítő jutalékát, arra hivatkozva, hogy erről a díjról nem is tudott, és annak pontos mértékét sem ismerte.

Az Európai Unió Bírósága azonban egyértelműen másként látta a helyzetet. Az ítélet lényege, hogy ha egy vállalat elfogadja, hogy egy közvetítő a nevében és az ő javára értékesít, akkor együtt kell élnie azzal is, hogy a közvetítő a saját üzleti gyakorlatának megfelelően díjat számít fel az ügyfeleknek. Ebben az esetben a jutalék nem tekinthető különálló, „külső” költségnek, hanem a jegyár elválaszthatatlan részének minősül. A bíróság szerint az utas számára a jegy teljes ára az, amit ténylegesen kifizetett, függetlenül attól, hogy az összeg milyen belső elszámolási mechanizmuson keresztül jut el a szereplőkhöz.

Különösen fontos megállapítása a döntésnek, hogy a légitársaság felelőssége nem attól függ, pontosan tudta-e, mekkora jutalékot szedett be a közvetítő. Már önmagában az a tény, hogy elfogadta a közvetítő bevonását és a jegyek nevében történő értékesítést, elegendő ahhoz, hogy a jutalék beszédését előreláthatónak és engedélyezettnek tekintsük. Ha ez nem így lenne, az uniós jog által biztosított utasvédelmi szabályok kiüresednének, és az online közvetítők igénybevétele indokolatlanul kockázatosná válna a fogyasztók számára.

Ez az ítélet messze túlmutat a légi közlekedés világán. A bíróság logikája általános érvényű üzenetet hordoz minden olyan vállalat számára, amely közvetítőkön, platformokon vagy ügynökökön keresztül értékesít termékeket vagy szolgáltatásokat. Ha egy cég elfogadja, hogy a piacon a nevében járnak el, akkor az ügyfél felé nem háríthatja át az értékesítési lánc belső költségmegosztásából fakadó kockázatokat. Az ügyfél szempontjából az számít, hogy mit fizetett ki, és mit kap vissza jogosultságként.

Vállalati oldalról a döntés arra figyelmeztet, hogy az értékesítési struktúrák kialakításakor nem elegendő a szerződéses viszonyokat belső logika szerint kezelni. Az uniós jog a fogyasztó szemszögéből vizsgálja a helyzetet, és ebből a nézőpontból a közvetítői díjak is a teljes ár részévé válhatnak. Ez nemcsak jogi, hanem pénzügyi és reputációs kérdés is, hiszen a visszatérítések módja közvetlenül befolyásolja az ügyfelek bizalmát.