



**BUDAPESTI GAZDASÁGI FŐISKOLA**  
**Kereskedelmi, Vendéglátóipari**  
**és Idegenforgalmi Kar**

## **A charterpiac alakulása Magyarországon**

**Konzulens:**

**Dr. Nagy Éva**  
**docens**

**Készítette:**

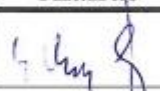
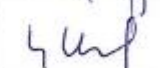
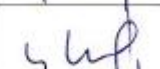
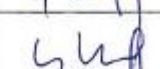
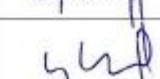
**Mernyei Eszter**  
**turizmus-vendéglátás szak**  
**nappali tagozat**

# IGAZOLÁS

## Szakedolgozati konzultációkról

A szakedolgozat címe: A charterpiac alakulása Magyarországon.....

(A leadott szakedolgozat címének pontosan meg kell egyeznie az itt megadottal.)

Dátum	Téma	Aláírás
2015. 06.05.	Témaválasztás véglegesítése, vázlat	
2015. 08. 14.	Kutatási irányok továbbgondolása, kérdőív összeállítása	
2015. 10. 25.	A hazai charterezettető utazási irodák piacának változásai	
2015. 11.24.	A légitársaságok vizsgálata	
2015. 12. 01.	Teljes anyag áttekintése, útmutató	

(Minimum 3 alkalommal kell a konzulenssel egyeztetni. A dátum mellett szerepelnie kell, hogy miről volt szó az adott időpontban.)

## Nyilatkozat

**Mernyei Eszter**

Igazolom, hogy ..... hallgató

(.....BA....képzés .....turizmus-vendéglátás.....szak,  
.....idegenforgalom-szálloda.....specializáció;

.....IV.... évfolyam; .....nappali..... tagozat) a konzultációkon ...5.... alkalommal megjelent. Valamint igazolom, hogy a szakedolgozat általam látott legutolsó – értelemszerűen nem a végső, a hallgató által leadni kívánt – változata a még javasolt kisebb változtatásokat figyelembe nem véve, kielégíti egy szakedolgozattal szemben támasztott formai és tartalmi követelményeket.

Budapest, 2015. december 11.



Belső konzulens aláírása

Dr. Nagy Éva

## Hallgatói nyilatkozat a szakdolgozat leadásához

Alulírott ..... Mernyei Eszter .....

a **Budapesti Gazdasági Főiskola Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Kar**

B.A. képzésének turizmus - vendéglátás ..... szakos/szakirányos nappali ..... tagozatos

hallgatója nyilatkozom, hogy a ..... A charterpiac alakulása Magyar - .....

országon .....

címmel bírálatra és védésre beadott szakdolgozat saját munkám eredménye, amelynek elkészítése során a felhasznált irodalmat a szerzői jogi szabályoknak megfelelően kezeltem (a szükséges lábjegyzet / végjegyzet hivatkozásokat, valamint az ábrák hivatkozását megfelelően helyeztem el).

Budapest, 20. 15 ..... 12 ..... hónap ..... 11 ..... nap

Mernyei Eszter .....

hallgató aláírása

## Tartalomjegyzék

1.	Bevezető.....	2
2.	Szakirodalmi áttekintés.....	3
2.1.	A charter fogalma.....	3
2.2.	A charter repülőjáratok megjelenése a tengerentúlon .....	4
2.3.	Az európai charterpiac kezdetei .....	4
2.4.	A magyar charterpiac a századfordulón.....	5
2.4.1.	Jogszabályi környezet.....	5
2.4.2.	Főbérlet-albérlet a magyar charterpiacon.....	9
2.4.3.	A légitársaságok szerepvállalásának alakulása a hazai charterpiacon.....	11
2.4.4.	Az úti célok változása az igények tükrében.....	14
2.4.5.	Az egyes magyarországi repterek szerepvállalása a hazai charterpiacon .....	16
2.4.6.	Hazai tour operátorok határon túli charter járatai.....	25
2.4.7.	A hazai charterpiacot érintő utazási irodai csődök.....	28
3.	Kutatás a légiközlekedésben részt vevő magyar utasok körében.....	32
3.1.	A kutatási probléma felvetése .....	32
3.2.	A kutatási módszer bemutatása .....	32
3.2.1.	A kvalitatív módszer.....	32
3.2.2.	A kvantitatív módszer .....	33
3.3.	A mintavétel.....	34
3.4.	A kutatási eredmények értékelése .....	35
3.4.1.	A kérdőív eredményei.....	35
3.4.2.	Az interjú értékelése .....	40
4.	Javaslatok, összegzés .....	42

## 1. Bevezető

Szakedolgozatom témájaként a charter repülőjáratokat, illetve a magyarországi charter piac elemzését, vizsgálatát választottam az elmúlt 15-20 éves időintervallumban.

Tanulmányaim során több alkalommal találkoztam a bérelt járatok témakörével utazási irodai viszonylatban. Ez alapján számomra a légi közlekedésnek ez a fajtája népszerűnek tűnt. Ugyanakkor a szigorú szerződési feltételek és szabályozók, törvényi előírások pedig arra engedtek következtetni, hogy ez egy rendkívül kockázatos tevékenység is egyben. Ezt a különböző, utazási irodai csődökről, külföldön maradt utasokról szóló sajtóhírek szintén alátámasztották.

Ezért szeretném megvizsgálni a magyar charter piac működését, tendenciáit a 2000-es évtől kezdődően, illetve a piacon jelen lévő utazási irodák, légitársaságok körét és az ezekben bekövetkező változásokat. A teljes kép kialakítása érdekében a fogyasztói igények változásának figyelembe vételét is fontosnak tartom, amit a charter úti célok alakulásán keresztül, illetve egy, a charter gépek igénybevételének szokásairól szóló kérdőív és egy interjú segítségével szeretnék elemezni. Természetesen a már korábban említett, legfontosabb csödeseményeket és azoknak az okát is megvizsgálom.

Megemlíteném személyes érintettségem is a repülés témájával kapcsolatban, miszerint édesapám pilóta, amely szintén ebbe az irányba orientált a témaválasztás során. Véleményem szerint érdeklődési körömet és tanulmányaimat jó ötvözi a téma, hiszen a turizmus szempontjából jelentős és releváns kérdéskörön keresztül foglalkozom az általam preferált kérdéskörrel. Mivel szállodában töltöttem a szakmai gyakorlatomat, így azon a területen szereztem több jártasságot, tudást. Kutatásom során azonban mélyebb betekintést kaphatok az utazási irodai szegmens tevékenységébe, helyzetébe is.

## 2. Szakirodalmi áttekintés

### 2.1. A charter fogalma

Az első hivatalos meghatározás a Chicago Convention által született 1944-ben, miszerint nem menetrendi járatnak nevezzük azokat a járatokat, amelyek nem kapcsolódnak semmiféle menetrendi nemzetközi légi szolgáltatáshoz. Ekkor azonban a menetrend szerű járat definíciója még nem létezett, tehát ez a leírás nem adott egyértelmű magyarázatot a charter járatok mibenlétére. A menetrend szerinti járat meghatározását a Council of the International Civil Aviation Organisation (ICAO) hozta létre 1962-ben. Eszerint a menetrendi járat célja, hogy kiszolgálja a kettő vagy több meghatározott pont közti forgalmat egy nyilvános menetrend szerint, vagy járatait olyan gyakran és rendszeresen üzemelteti, hogy azok egy sorozatot alkotnak. A definíció azonban pár éven belül érvényét veszítette, ugyanis a bérelt járatok szintén egy bizonyos rendszer illetve menetrend szerint közlekedtek. (DOGANIS, 1991)

A charter járatok két, jól elkülöníthető típusa alakult ki:

- ad-hoc charter
- sorozat charter

A charter repülőjárat bérelt járatot jelent, melyet áru- illetve teherszállításra, katonai célokra és utasszállításra egyaránt használnak. Az utazási irodák utasait átszállás nélkül juttatja el a célterületre. A repülőjegyek ára általában kedvezőbb, mint a menetrend szerinti járatok esetében és az irodák rendszerint csomagban értékesítik őket.

A charter járatokat biztosító cégek két típusa különböztethető meg:

1. Charter járatok üzemeltetésére szakosodott fuvarozó cégek
2. Menetrend szerinti járatokat üzemeltető cégek, amelyek a nyári és a téli időszakban indítanak charter járatokat is

Ezen járatokon nem különböztetünk meg osztályokat és általában nem dohányzó gépeket indítanak a légitársaságok. (nagyutazás.hu)

## **2.2. A charter repülőjáratok megjelenése a tengerentúlon**

Az első charter repülőjáratok megjelenése a második világháborút követő időszakra tehető. Kezdetben a bérelt repülőket főként katonai, politikai, illetve néhány esetben magáncélra (magánszemélyek vagy szervezetek vették igénybe) alkalmazták. Az 1950-es években, Amerikában bontakozott ki az a trend, miszerint a különböző társaságok és egyesületek egy külön járatot béreltek dogozóik számára a nem szabadidős utazások alkalmával, melynek költségét az alkalmazottak egymás között egyenlő arányban osztották el. Ezen járatok főként az Atlanti-óceán felett közlekedtek. Ennek hatására alakultak ki az 1960-as évek során a csoportos üdülésekre specializálódott, bérelt repülőjáratok, melyeket az angol nyelvben Inclusive Tour Charter-nek neveznek. Az inclusive tour minden esetben egy több szolgáltatásból (utazás, szállás, helyi közlekedés, különböző programok) álló utazási csomagot jelentett. Ez 1964 és 1967 között az Egyesült Államok kiegészítő járatai által bonyolított utaskilométer megháromszorozódását eredményezte. (DOGANIS, 1991)

## **2.3. Az európai charterpiac kezdetei**

Az európai légitársaságok mindeközben a csoportos üdülésekre specializálódott bérelt járatokkal alapozták meg menetrenden kívüli forgalmukat, itt kevésbé volt jelentős a katonai célokra, illetve a vállalatok által bérelt repülőgépek használata. Európában elsőként Nagy-Britanniában indult növekedésnek az üzletág, majd a brit példát követve számos charter vállalat alakult Németországban, Skandináviában és más országokban egyaránt az 1950-es évek elején. Ezen társaságok az Észak-és Nyugat-Európa illetve a mediterrán térség üdülőhelyei közti jelentős szabadidős célú utasforgalom kiszolgálására koncentráltak. Rendkívül gyors növekedésnek indult az ágazat, főként 1965, a sugárhajtású repülőgépek bevezetésének éve után. 1965 és 1973 között évi 25%-kal növekedett az ezen járatok



által bonyolított forgalom Európában, ami a menetrend szerinti forgalom növekedési ütemének dupláját jelentette.

A növekedés eredményeként 1972-re a világ személyi légi közlekedésének 31%-át a nem menetrend szerinti járatok bonyolították. Ez számít a legnagyobb sikernek a bérelt járatok történetében, ezután részesedésük a piacon 16-20% körülire csökkent. Ez egyrészt az első, 1973-1974-es olajválságra vezethető vissza, ami elsősorban a charter járatok piacán éreztette hatását, a menetrend szerinti járatokén kevésbé. Az üdülő turisták ugyanis sokkal érzékenyebbek és a gazdasági helyzet változásaira szintén érzékenyebben reflektálnak, mint a menetrend szerinti járatok vendégköre, a jómódú utasok, üzletemberek. A válság utáni években a növekedés folytatódott, a korábbihoz képest azonban lelassult, éves mértéke 10% alatt ingadozott. Ehhez főként a charter járatok két fő piacán (Észak-Atlanti-óceán felett vezető útvonalak, Európa) bekövetkezett változás járult hozzá, miszerint a további növekedés ezeken a területeken mérséklődött, illetve visszaesett. Amerikában a tendenciát erősítette az új, fapados járatok megjelenése, amelyek a bérelt járatokéhoz hasonló, versenyképes árakat kínáltak, ezáltal komoly konkurenciát képeztek. Az 1986-os Chernobyl-i katasztrófa és a terrorizmustól való félelem szintén kedvezőtlenül érintették a piacot.

A negatív események hatására a charter piac forgalma ugyan visszaesett, azonban egyes európai útvonalakon (Észak- illetve Nyugat-Európa és a mediterrán térség országai közti légi folyosók) ezen járatok dominanciája továbbra is megmaradt. Mivel általában hosszabb távú utakon alkalmazták őket, így az Európán belüli légi forgalom közel felét tették ki az 1980-90-es években. (DOGANIS, 1991)

## **2.4. A magyar charterpiac a századfordulón**

### **2.4.1. Jogszabályi környezet**

213/1996. Kormányrendelet az utazásszervező és –közvetítő tevékenységről

Ezen rendelet szabályozza az utazásszervező és –közvetítő vállalatok piacra lépésének és tevékenységeinek rendjét, menetét, a működéssel járó különböző kötelezettségeket. A charter járatok üzemeltetéséhez kapcsolódó előírások, a vagyoni

biztosíték mértékének meghatározása is itt került rögzítésre. Vagyoni biztosíték megléte a belföldi és a nemzetközi utazásszervezői tevékenység esetén kötelező. A vagyoni biztosíték egy elkülönített pénzösszeg, amely „az utazáskor szükséghelyzetbe került utasok érdekében teendő intézkedések (pl. hazaszállítás) és a kényszerű tartózkodás költségeinek fedezésére, valamint az előleg, illetve részvételi díj visszafizetésére szolgál.” (ofe.hu/inet/ofe/fogalmak/fogalom)

A vagyoni biztosíték lehetséges formái:

- hitelintézettel kötött garanciaszerződés
- biztosítóval kötött biztosítási szerződés
- pénzbeli letét: hitelintézetnél lekötött, elkülönített és zárolt összeg

A vagyoni biztosíték kötelező mértéke charter járatok igénybe vétele esetén:

„Ha az utazási vállalkozó a nemzetközi utazásszervezése során nem menetrend szerinti járatú repülőgépen (charter járaton) férőhelyet vesz igénybe, illetve a garantált szerződésből származó kötelezettségei az árbevétel 25%-át meghaladják, akkor a vagyoni biztosíték mértéke a vagyoni biztosíték alapját képező tervezett árbevétel 20%-a, de legalább húszmillió forint.” (mkeh.gov.hu/gyik/idegenforgalom)

Az utazási vállalkozások adatszolgáltatási kötelezettséggel rendelkeznek a Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal felé, aki nyilvántartást vezet ezen a területen tevékenykedő vállalkozókról. Ezek közé az adatok közé tartozik többek között az iroda vagyoni biztosítékának mértéke százalékban, illetve forintban meghatározva és annak a hitelintézetnek vagy biztosítónak a neve, amellyel a vállalkozás a vagyoni biztosíték megléte érdekében szerződést kötött.

A vagyoni biztosíték mértékének változása a charter-es utazásszervezők körében az elmúlt négy év során az alábbiak szerint alakult.

Becslések szerint az utazási irodák által igazolt vagyoni biztosíték mértéke 16 milliárd forintot tesz ki 2015. év végéig, amely bővülés a korábbi évekhez képest. Tavaly ez az összeg 13,4 milliárd forint, 2013-ban pedig 15 milliárd forint volt. A 2014-es visszaesés fő oka a Best Reisen csődje, ami miatt év közben kiesett az egyik

legnagyobb vagyoni biztosítékot (1,3 milliárd forint - 2013) jegyző iroda a listából. Emellett az irodák többsége a forgalom növekedéséről számolt be az idei év során, amely szintén hozzájárul az összeg emelkedéséhez.

A charteres utaztatással foglalkozó irodák száma kismértékű csökkenést, az utóbbi pár évben pedig stagnálást mutat az évek során. 2012-ben még 28 tour operátor volt jelen a piacon, számuk azonban 2013-ra 24-re csökkent. Régóta ezen üzletágban tevékenykedő vállalkozások kerültek le a listáról, mint például a Medina Tours és a Tensi, illetve rajtuk kívül a Safari Travel, a Meex Travel és a Dias-Zeus Travel. Az irodák többsége folytatta tevékenységét, csupán 20%-ról 12%-ra csökkentette kaucióját. 2014-re a piacon tevékenykedő vállalkozások száma 23, mivel az OTP Travel kilépett a charteres utaztatók piacáról. 2015-ben szintén 23 vállalkozásnál vehettek igénybe az utasok bérelt járatokat.

Az alábbi táblázat a kauciók lista első tíz helyezettjét mutatja.

#### 1. sz. táblázat

#### **20%-os kauciót teljesítő utazási irodák vagyoni biztosítékának változása 2012-2015 között**

Hely	Iroda neve	2012. (MFt)	Iroda neve	2013. (MFt)	Iroda neve	2014. (MFt)	Iroda neve	2015. (MFt)
1.	N-U-R NECKERMANN	2300	N-U-R NECKERMANN	2300	N-U-R NECKERMANN	2300	N-U-R NECKERMANN	3000
2.	BEST REISEN	1200	BEST-REISEN	1300	IBUSZ UTAZÁSI IRODÁK	1050	Green Travel	1060
3.	KARTAGO TOURS	1100	KARTAGO TOURS	1000	KARTAGO TOURS	1000	IBUSZ	1050
4.	Green Travel	880	Green Travel	880	Green Travel	880	KARTAGO TOURS	1000
5.	IBUSZ	800	IBUSZ	800	UNITRAVEL	503,1	UNITRAVEL	583,1
6.	OTP TRAVEL Kft.	514	OTP TRAVEL Kft.	480	ANUBIS Travel,	330	Sun & Fun Holidays	560
7.	UNITRAVEL	399,6	UNITRAVEL	441,1	Sun & Fun Holidays	320	TAURUS REISEN	540
8.	TENSI	396,3	ANUBIS Travel	347	Taurus Reisen	300	ANUBIS Travel	383,2
9.	ANUBIS Travel	340	Sun & Fun Holidays Kft.	240	OTP Travel	282	GRAND TOURS	330
10.	MEDINA TOURS	270	GRAND TOURS 2000	200	GRAND TOURS 2000	250	BUDAVÁR TOURS	198

*Forrás: turizmusonline.hu*

Megállapítható, hogy a charterezésben résztvevő vállalkozások forgalma, ezáltal vagyoni biztosítékuk nagysága is jelentős mennyiségbeli eltéréseket mutat. A

2012-2014-es időszak alatt minden évben három iroda jegyzett 1 milliárd forint feletti kauciót, 2015-ben ez a szám négyre emelkedett. Ezután következik néhány iroda 800 milliós, majd 500 millió forintos vagyoni letéttel. A lista közepétől kezdődően 500 millió forint alatti kauciókat jegyeznek a vállalkozások. Szintén kivételt képez a 2015-ös év, ahol a korábbinál több vállalkozás jegyzett 500 millió feletti biztosítékot. Az utolsó, tízedik helyen álló irodák 200 millió forint körüli vagyoni biztosítéka mindössze 10%-a az első helyezettének.

A Neckermann a négy év alatt mindvégig vezette a kauciók listát, 2015-ben pedig 30%-kal még tovább emelte vagyoni biztosítékát. A táblázatból jól látható, hogy az iroda egymaga annyi forgalmat bonyolít az üzletágban, mint a sorban öt követő három iroda összesen. A Best Reisen csődje előtt biztos helyet foglalt el a listában, a piacról való kilépése után helyét az IBUSZ vette át, amely jelentős mértékben, 500 millió forinttal növelte kaucióját, tehát a legnagyobb forgalomnövekedést ő könyvelte el a Best Reisen piacról való kilépése után. A Green Travel többévi stagnálás után 880 millióról 1060 millióra emelte biztosítékának összegét, mellyel másodikká lépett elő. A Kartago Tours a korábbi években harmadikként vett részt, 2015-ben azonban a Green Travel növekedése miatt a negyedik helyre került. Látványos előrelépés figyelhető meg az Unitravel esetében, aki az utóbbi 4 év alatt fokozatosan 399 millióról 583 millióra emelte biztosítékát, ezzel a hetedik helyről az ötödikre lépve elő. Hasonló tendencia jellemzi a Taurus Reisen és a Sun&Fun Holidays irodákat is. Előbbi 2014-ben jelent meg először a vizsgált időszak alatt a lista első 10 helyének valamelyikén, a tavalyi évben a nyolcadik (300 millió forint), idén pedig a hetedik helyet birtokolva 540 millió forintos összeggel. A Sun&Fun Holidays 3 éves időintervallum alatt jelentős, 320 millió forintos összeggel emelte biztosítékát, ennek köszönhetően 2015-ben a hatodik helyen szerepel. Az Anubis Travel esetében a négy év során kisebb ingadozások figyelhetők meg a 2012-2014 közti időszakban, 2015-ben emelte meg kauciója összegét a korábbi évekhez viszonyítva jelentősebb mértékben. A Grand Tours 2013-ban lépett az első tíz iroda közé, folyamatosan növekvő letétje révén 2015-ben már a kilencedik helyen szerepel. Az OTP Travel charter piacról való kilépését követően jelent meg a listán a Budavár Tours 198 milliós vagyoni biztosítékkal. (turizmusonline.hu)

Összességében látható, hogy a Magyarországon charteres utaztatással foglalkozó utazási irodák közül a legnagyobb vagyoni biztosítékot jegyzők körét

nagyrészt régóta a piacon lévő, erős pozíciójú vállalkozások teszik ki. Minden évben megfigyelhető azonban egy-egy változás, ami leggyakrabban valamely iroda kilépése nyomán következik be, teret adva ezzel a piacon maradók térnyerésének.

#### 2.4.2. Főbélrlők-albélrlők a magyar charterpiacon

Magyarországon a vizsgált időszakban, az ezredforduló óta az utazási irodák száma közel állandó, 1200-1300 körül mozog. Közülük évente átlagosan csupán 20-30 vállalkozás foglalkozik charteres utazásszervezéssel. Ebben közrejátszik az üzletág magas költségigénye, illetve a nehéz tervezhetőség miatti jelentős kockázata. Ezt alátámasztja az a jelenség is, miszerint kiutaztató, azon belül is charterezéssel foglalkozó irodák esetében következik be a leggyakrabban csődhelyzet.

Az alábbi táblázatok a vizsgált időszak elején, közepén és végén a charterezéssel foglalkozó legjelentősebb hazai utazási irodákat mutatják. A táblázatok a II. sz. melléklet táblázata alapján készültek.

#### 2. sz. táblázat

##### A charteres utaztatásban résztvevő irodák, 2003

5 Kontinens	Imperátor Travel	Dias Zeus	Menthol Travel
IBUSZ	Personal Tours	Budavár Tours	Malév Air Tours
Colossus Travel	Tensi Tours	OTP Travel	Omnibusz Airtravel
Neckermann	Best Reisen	Jordan Tours	Chemol Travel
Bella Tours			

*Forrás: saját szerkesztés, Turizmus Panoráma, Turizmus Trend folyóiratcikkek alapján*

## 3. sz. táblázat

**A charteres utaztatásban résztvevő irodák, 2009**

IBUSZ	Best Reisen	Thomas Cook Air	Anubis Travel
Neckermann	Budavár Tours	Safari Travel	Karya Tours
Personal Tours	Kartago Tours	Robinson Tours	Green Travel
Tensi Tours	Aeolus	TUI	Exim Tours
OTP Travel			

*Forrás: saját szerkesztés, Turizmus Panoráma, Turizmus Trend folyóiratcikkek alapján*

## 4. sz. táblázat

**A charteres utaztatásban résztvevő irodák, 2015**

IBUSZ	Budavár Tours	Anubis Travel	Taurus Reisen
Neckermann	Kartago Tours	Green Travel	ETI
Unitravel	Robinson Tours	Sun&Fun Holidays	Unitravel
Grand Tours	Aelous	Personal Tours	TUI

*Forrás: saját szerkesztés, Turizmus Panoráma, Turizmus Trend folyóiratcikkek alapján*

A charterpaicon tevékenykedő vállalkozások száma évről-évre változik, az irodák kilépésének hátterében azonban különböző okok állnak. Számos, nagy visszhangot keltő csőd következett be a vizsgált időszak alatt. Ezen okból került ki a piacról az 5 Kontinens, a Karya Tours, a Best Reisen és a Bella Tours is. A kiutaztató irodák működésük során szabadon dönthetnek a charterezettetésbe való belépésről illetve kilépésről a jogszabálynak megfelelő vagyoni biztosíték letéte esetén. Döntésüket azonban leginkább az árualapjukban szereplő úti célok megközelíthetősége befolyásolja. Ez függ a desztináció hazánktól való távolságától, illetve a menetrend szerinti járatokkal való ellátottságtól egyaránt. Többek között a Tensi Tours, az OTP Travel és a Vista utazási iroda korábban jelen volt a bérelt járatok piacán, azonban különböző gazdaságossági és üzletpolitikai szempontokat figyelembe véve kiléptek, amely a Tensi Tours esetében például az árualap megváltozásával is járt, hiszen a hajós utazásokra helyezte a hangsúlyt az utóbbi években. Ezzel szemben az Anubis Travel és a Green Travel már hat éve jelen volt a magyar utazási irodai piacon, mikor 2008-ban beléptek a charterezettető vállalkozások közé, azóta pedig mindketten a 20%-os vagyoni biztosítékot jegyző irodák listáján az első tíz helyezett között szerepelnek. Jelen vannak továbbá nagy múltú irodák, amelyek 2000-től napjainkig

meghatározó szereplői a piacnak, jelentős részesedéssel rendelkeznek az üzletágban. Közéjük tartozik a Neckermann, IBUSZ, Budavár Tours és a Personal Tours.

### **2.4.3. A légitársaságok szerepvállalásának alakulása a hazai charterpiacon**

Elemzés a III. sz. mellékletben található táblázat alapján.

Az ezredforduló környékén a charterezéssel foglalkozó légitársaságok piaca átlátható volt, kevés állandó szereplővel rendelkezett. A hazai légi utaztatás legfőbb résztvevője a MALÉV légitársaság mind a menetrend szerinti járatok, mind pedig a charter járatok üzemeltetésében. 2003-ban jelentős növekedést ért el, 30%-kal növelte meg utasforgalmát a nyári szezonban közlekedő charter járatokon az előző évhez képest. Az úti célok tekintetében szintén bővülés történt, kínálatában számos új város jelent meg, mint például Chania (Nyugat-Kréta), Bodrum (Törökország), Barcelona (Spanyolország). A piacon jelen lévő további légitársaságok a beutaztatásban vettek részt főként, a Lufthansa jelentős szerepet játszott és játszik ma is a német turisták beutaztatásában a Balatonhoz.

A magyar charterpiacon a korábbiakban diszkont-légiszállítóként tevékenykedő SkyEurope légitársaság új szerepben, charterezettőként jelent meg a kínálatban. Ennek ellenére a charterezettő légitársaságok köre ebben az időszakban meglehetősen szűk és nagyrészt változatlan volt. A MALÉV mellett a Travel Service vett részt nagyobb kapacitásokkal az utaztatásban, illetve különböző külföldi légitársaságok (Nouvelle Air, Turkish Airlines, Qatar Airways, Tunis Air, Egypt Air), akik jellemzően block-seat-eket kínáltak a nyári és a téli szezonban az irodák számára.

A korábbi egyensúly a 2005-2006-os években bomlott fel, ekkor kezdett a piac többszereplőssé válni, amelynek háttérében több esemény is szerepet játszott. A MALÉV gazdaságossági szempontokra hivatkozva csökkentette bérbe adható gépeinek a számát, így az utazási vállalkozóknak alternatív megoldásokat kellett keresniük a számukra optimális kapacitás biztosítása érdekében. A diszkont légitársaságok megjelenése a charterpiacon a korábbinál bővebb választékot biztosított a tour operátorok számára. Számos iroda hangsúlyozta, hogy a chartereket

kínáló légitársaságok között nincs jelentős minőségbeli eltérés, így számukra az ár és a menetrend a két legfontosabb szempont a döntés meghozatalánál. A SkyEurope ezen tényezőknek köszönheti sikerét, illetve kis cég lévén a tárgyalásokat gyorsabban és egyszerűbben képes lebonyolítani, ami szintén előnyt jelent egy nagyobb vállalattal szemben. Az irodák a WizzAir felé is jelezték charterigényüket, azonban számára a menetrend szerinti járatok prioritást élveztek, ezért csak a menetrend véglegesítése után vállalta a felkéréseket. A diszkont légitársaságok térnyerése annak ellenére, hogy más úti célokat tettek elérhetővé, elterelte a kizárólagos figyelmet a charter járatokról. Ezt a trendet felerősítette, hogy egyre több charter desztináció is bekerült a menetrendbe, így az irodák egyre inkább ezeken a gépeket kötötték le bérelt helyeket önálló charter indítása helyett, mivel az árak versenyképesebbnek bizonyultak. „Olyan magasra szökött a charterbérlés önköltsége, hogy már nem érte meg vállalni a befektetéssel járó kockázatot, hiszen alig valamivel lett volna olcsóbb, mint a menetrend szerinti, az utóbbi viszont sokkal jobb szolgáltatásokat kínál.”- hangzott egy, a későbbiekben csődbe ment vállalkozás volt irodavezetőjének nyilatkozata, amely röviden összefoglalja a charterpiac akkori problémáit. Ezen okból kifolyólag kiesett egy másik, hagyományosan több iroda által bérelt thaiföldi Malév lánc is, amelyet a tour operátorok a légitársaság menetrend szerinti jártain lekötött garantált helyekkel pótoltak.

2008-ra ez azt eredményezte, hogy a Malév elvesztette piacvezető pozícióját a charterpiacon, helyét nagyrészt a Travel Service vette át, illetve megjelent a hazai piacon az Air Slovakia. A Sky Europe kilépett az üzletágból, ezzel tovább csökkentve a hagyományos charterek foglalásának lehetőségét. Egyre több külföldi társaság kapcsolódott be menetrend szerinti járatain biztosított helyekkel az utaztatásba (török Sky Airlines, német Condor, ukrán Aerosvit), illetve a WizzAir továbbra is jelen volt a piacon block-seat-ek biztosításával. A gazdasági válság teremtette bizonytalan helyzetben a piaci erőviszonyok átalakulása az irodák számára kedvezőnek bizonyult, hiszen igényüknek megfelelő mennyiséget vásárolhattak, illetve az időpontokat is szabadabban változtathatták a menetrendi járatokon. Az ár kialakítása azonban nagy figyelmet igényel az utazásszervezőktől, hiszen ezeken a járatokon többféle ár létezik, ezek között kerül kialakításra az iroda fix, saját ára.



A gazdasági válság további kihívások elé állította mind a légitársaságokat, mind pedig az utazásszervezőket. A 2009-es szezonban csökkent az irodák által bérelt összkontingens a visszaeső kereslet miatt és a kockázat minimalizálása érdekében. Egyes népszerű úti célok esetében (Egyiptom, Spanyolország, görög szigetek) akár több járattal kevesebbet indítottak, jellemzővé vált az irodák közötti együttműködés, gazdaságossági szempontokat figyelembe véve többen béreltek ki egy-egy gépet. A Malév az akkori gazdasági helyzetre hivatkozva nem, vagy csak minimális kapacitásokkal szeretett volna részt venni a chartereztetésben, a tour operátorok nyomására azonban mégis a bérlők rendelkezésére bocsátotta gépeit. Ezzel egy időben zajlott a nyersolaj világpiaci árának emelkedése, amely nyomán a piac másik jelentős szereplője, a Travel Service áremelést érvényesített volna, az irodák nyomására azonban az egy évvel korábbi áron biztosította gépeit számukra. A kockázatvállalás csökkentése miatt a menetrendi járatokon lefoglalt garanciális helyek továbbra is népszerű megoldásnak számítottak. A magas bérleti díjak miatt a külföldi partnerekkel rendelkező vállalkozások a környező országok nagyvárosaiból induló járatokon bérelt helyekkel, illetve átszállással programoztak népszerű desztinációkat közvetlen járatok indítása helyett. 2010 a stagnálás évének számított, szintén csak a két legnagyobb hazai repülőtérrel, Budapestről és Debrecenből indultak bérelt gépek, a külföldi indulás azonban továbbra is népszerűnek bizonyult. 2011-ben már némi növekedés történt az utasszám tekintetében, azonban ez nem jelentett számottevő változást a fuvarozó piac tekintetében.

A 2012-ben bekövetkezett Malév-csőd átalakította a teljes charter piacot, hiszen az utazásszervezők számára szűkült a választási lehetőség. Ennek következtében szinte teljesen megszűnt a téli charteres utazásszervezés, ugyanis a Malév gépei számos távoli desztinációba közlekedtek télen is. Ezáltal 2012-ben nem indítottak Budapestről egzotikus chartereket a téli szezonban, a legtöbb népszerű célterületet (Mexikó, Dominika, Kenya, Thaiföld) más légitársaságok (WizzAir, Air Malta, Qatar, Eva Air, Austrian, Emirates) menetrendi járataival programozták. Azonban még ebben az évben kiderült, hogy az első feltételezésekkel ellentétben a Malév piacról való kilépése korántsem okozott olyan jelentős problémát a chartereztetés terén, mint az üzleti szegmens esetében. A Malév-ot pótló légitársaság nem jött létre, azonban a számos desztinációba közlekedő WizzAir-t akként emlegették. Mellette a Ryanair block seat-ek biztosításával segítette a hazai

utazásszervezők munkáját. A Travel Service továbbra is a piac egyik vezetője szereplője maradt, a legtöbb utast ő szállította bérelt járatain a 2013-as főszezonban a kedvelt üdülőhelyekre. Új charter légitársaságként lépett be a tunéziai Syphax, de rajta kívül további, az üzletágban már régebb óta tevékenykedő külföldi társaságok (Tunisair, Air Cargo, Nouvelair, Aegean, Air Malta) is alternatívát kínáltak. A hagyományos, téli charterek azonban megfelelő, hosszú távot is repülni képes gépek hiányában azóta sincsenek jelen a piacon.

A charter férőhelyek kapacitását illetően 2007 volt a csúcsev, amikor 293 ezer férőhelyet kínáltak az utazásszervezők. Ezután folyamatosan csökkenő tendencia mutatkozott, sőt 2010-ben hatalmas visszaesés következett be, amikor ugyanis 180 ezerre esett le a férőhelyek száma. A mélypont azonban 2013-ra tehető, amikor 128 ezer férőhely állt az utazni vágyók rendelkezésére. A tavalyi és az idei évben a korábbi tendenciával ellentétben kismértékű növekedés történt. A repülőgépek többsége, járatától függően 80-100%-a megtelik utasokkal, így a tényleges utasszám csupán minimálisan térhet el a lefoglalt kapacitásoktól. (turizmusonline.hu)

#### **2.4.4. Az úti célok változása az igények tükrében**

Elemzés a IV. számú melléklet alapján

A 10-15 évvel ezelőtti magyar charteres kínálatra jellemző volt, hogy amíg a nyári szezonban a mediterrán térség, a Földközi-tenger medencéje adta a kínálat zömét, addig télen az egzotikusabb utak (Afrika, Közép-Amerika, Délkelet-Ázsia) töltötték ki az ajánlatok jelentős részét. 2004-ben a bolgár bérelt járatok jelentettek újdonságot, hiszen több mint 10 éve hiányoztak a palettáról. A további bővítések azonban nagyrészt korábban is népszerű üdülőhelyeket érintettek, csupán a repülőgéppel elérhető városok száma bővült. Az előző évek stagnálásához képest Görögország népszerűsége jelentősen nőtt, a túlkínálat leginkább itt csúcsosodott ki a 2005-2006-os évben, mely tendencia mutatja, hogy az irodák többsége szerette volna kiaknázni a népszerűség adta lehetőséget. A Törökországba érkező turisták száma szintén folyamatos növekedést mutatott.

A nyári szezonra a hagyományos túlkínálat jellemző, az utazásszervezők többsége programozza Görögországot, Egyiptomot, Tunéziát, Spanyolországot, Törökországot. Ezen kívül általános a kapacitás nagymértékű bővítése, amelyet a forgalom alakulása nem minden esetben indokol, így gyakoriak az újrászervezések a menetrendben. A téli időszakban Thaiföld hosszú évek óta népszerű, rajta keresztül pedig Indokína országaiba (Malajzia, Vietnam, Kambodzsa, Laosz) is eljutnak az utasok. Közép-és Dél-Amerika térségében Kubába, Brazíliaba illetve Venezuelába indulnak bérelt járatok. A Tensi által kínált különleges ajánlatok az indiai Goa, illetve a finn Lappföld decemberben. A tour operátorokat ebben az időszakban óvatosság jellemzi a kapacitás lekötésénél, gyakoribbak a menetrend szerinti járaton bérelt helyek. Az utazási csomagok összeállításánál a minőség és a különleges úti célok élveznek előnyt, jellemző az újdonságok bevezetése minden egyes téli szezonban. 2006-2007-ben Mexikó, Namíbia, a Zöldfoki-szigetek és a dél-afrikai Durban frissítette a kínálatot.

2008-ban már érződött a válság hatása az utazási irodai szektorban. Ennek megfelelően az irodák nem, vagy csak csekély számú új úti célt szerepeltettek kínálatukban, mivel az évek óta népszerű célterületek sikerében bíztak ebben az évben is. A lekötött kapacitás a korábbi évekhez hasonló mértékű volt, a kereslet azonban nem nőtt, így a hagyományos üdülőterületek esetében a szokásos túlkínálat jellemezte a piacot. A válság további éveiben óvatosság jellemzi a túraszervezőket, gyakoriak a járatmegszünések, a charter naptár átrendeződése. A járatörlések egyik legnagyobb vesztesei a görög szigetek voltak, ahová 2009-ben 9 chartergéppel kevesebb repült az előző évinél. Egyiptom és Spanyolország esetében is megfigyelhető kisebb mértékű csökkenés a járatok számát illetően, Törökország és Tunézia azonban továbbra is népszerű maradt. Néhány iroda kínálatának megújításával igyekezett forgalmát javítani, ezek a következők: Aqaba (Jordánia), Bodrum (Törökország), Dubai és Észak-Ciprus. A téli szezonban jellemzően kisszámú bérelt járat indul, amelyek a legnépszerűbb területeket veszik célba. Amíg a hagyományos úti célok esetében csökkenésről számoltak be az irodák, addig a luxusutazások iránti kereslet viszont nőtt, Dubai például egyre keresettebbé vált a magasabb kategóriás utazásokat foglalók körében.

A 2011-es „arab tavasz” néven ismert politikai válság miatt egy időre nem ajánlott úti célnak minősítették Egyiptomot és Tunéziát, amely bizonytalanságban

tartotta a túraszervezőket és megnehezítette a charter naptár megtervezését. A válság után ezen piacok lassan és nehezen álltak helyre. Egyes irodák az események nyertesének Törökországot tartották, mely iránt valóban bővült a kereslet, azonban a szervezők túlzottan optimista tervezése miatt járat összevonásokra, átszervezésekre került sor. A tapasztalatok alapján a nyári szezonban a görög szigetek, Spanyolország és Bulgária bizonyultak népszerűnek.

A 2012-ben bekövetkezett Malév csőd hatására a légitársaság kiesése miatt ebben az évben nem indítottak egzotikus chartert az irodák. A téli időszakra jellemző kínálat nem alakult át, csupán hazai indulású menetrend szerinti járatok vagy valamely külföldi reptérről induló menetrendi, illetve charter gépekkel programozták őket. Továbbra is keresettnek számított Thaiföld, Kenya, Mexikó, Kanári-szigetek, Karib térség, Észak-Afrika. A Neckermann újdonságai közt megjelent Marokkó és Brazília is. 2 évvel ezelőtt, 2013-ban kezdtek népszerűvé válni a körutazások, melyeket számos desztinációba kínálnak az irodák (Távol-Kelet, Észak-Amerika, Délkelet-Ázsia, Afrika).

Az úti célok népszerűsége a vizsgált több mint tíz év alatt kismértékben változott, azonban a fő tendenciák megegyeznek a 2000-es évek eleji trendekkel. A nyári szezonban még mindig rendkívül népszerűnek számít a mediterrán térség és Észak-Afrika országai, illetve Törökország turistáinak a száma is jelentős növekedést mutatott a charterforgalom tekintetében, amellyel bekerült a főszezonok legkeresettebb desztinációi közé. Bulgária üdülőhelyeit szintén újra felfedezték a turisták. A téli szezonban kínált egzotikus utak közül Dubai vált népszerűvé.

#### **2.4.5. Az egyes magyarországi repterek szerepvállalása a hazai charterpiacon**

Magyarország nemzetközi repülőterei:

- Liszt Ferenc nemzetközi repülőtér
- Debreceni nemzetközi repülőtér
- Hévíz-Balaton nemzetközi repülőtér
- Győr-Pér repülőtér
- Pécs-Pogány repülőtér

Magyarországon öt hivatalos, nemzetközi repülőtér üzemel jelenleg. Elhelyezkedésüket tekintve a főváros repterén és a debreceni légi kikötőn kívül a további három a Dunántúlon található. Ezen eloszlás nem egyenletes, azonban jól mutatja az ország régiói közötti eltérő fejlettségi szintet, illetve a turistaérkezések eloszlását az országban.

### **A Liszt Ferenc nemzetközi repülőtér**



Hatvanöt éve kezdte meg működését a magyar főváros új repülőtere. A történelmi esemény 1950. május 7-én, Budaörsről az első Li-2-es utasszállító repülőgép átrepülésével kezdődött Ferihegyen, ezzel indult el a polgári repülés a mai is működő repülőtéren. Az első évben 7 133 utas fordult meg a repülőtéren, 2014-ben ez a szám meghaladta a 9 milliót.

A Liszt Ferenc Nemzetközi Repülőtér, korábbi nevén Ferihegyi repülőtér története még ennél is korábbra nyúlik vissza. A repülőtér területét már 1938-ban kijelölte a főváros kettős használatú, polgári-katonai repülőtér céljaira, azonban a II. világháború közbeszólt. Ferihegyen – bár megindult az ifj. Dávid Károly által tervezett egyedi, Bauhaus-stílusú utasforgalmi épület kivitelezése – elsősorban a Magyar Királyi Légierő és a Repülő Kísérleti Intézet hangárjai épültek meg, civil utasforgalom alig volt.

A repülőteret 1944-ben több szövetséges bombatámadás is érte, emiatt csak 1950-re épült újjá.

A hetvenes évekre az utasforgalom meghaladta az évi egymillió főt, a mai 1-es terminál már nem győzte a forgalmat. Emiatt 1977-ben megkezdődtek az új irányítótorny, a párhuzamos 2-es futópálya (3700 m) és az új műszaki bázis, a javítóhangárok tervezése és építése. 1985-ben készült el a mai 2A Terminál épülete, amely napjainkban a schengeni járatok utasait kezeli. A folyamatosan növekvő forgalom miatt további fejlesztésekre volt szükség, így 1998-ban átadták a 2B Terminált.

2002-ben jelentős szervezeti változás is történt a repülőtéren, az addigi Légiforgalmi és Repülőtéri Igazgatóságából (LRI) kivált a légiforgalmi irányítás (HungaroControl) és megalakult a repülőteret jelenleg is üzemeltető Budapest Airport Zrt.

A sikeres privatizációt követően 2006 januárjától brit irányítás alatt működött a Budapest Airport Zrt, majd 2007 júniusától a német HOCHTIEF AirPort vezette nemzetközi konzorcium vette át a részvények 75 %-át, míg a részvények 25 % +1 szavazatnyi része a magyar állam tulajdonában maradt egészen 2011 nyaráig, amikor is az állam opciós jogával élve eladta részét a többségi tulajdonosi csoportnak.

A privatizációkor az új tulajdonos összesen 261 millió euró (75 milliárd forint) értékű fejlesztési projektekre vállalt kötelezettséget, amit 2012-ig maradéktalanul teljesített és azóta jelentősen túl is lépett. 2013 januárja óta a HOCHTIEF AirPort felvásárlásával a kanadai PSP Investments lépett a fő tulajdonos, a német cég repülőtéri érdekeltségeit kezelő vállalat pedig az AviAlliance GmbH nevet vette fel.

A budapesti repülőtér 2012. február 3-án szenvedte el története legnagyobb válságát a Malév nemzeti légitársaság leállításával és csődjével. Abban az évben az utasforgalom több százezer fővel visszaesett, az átszálló forgalom gyakorlatilag teljesen megszűnt, a repülőgép fel- és leszállások száma pedig a 2002-es szintre esett vissza.

A Budapest Airport a nemzeti légitársaság leállításával súlyos pénzügyi károkat szenvedett. A működésének hatékonyabbá tétele érdekében a történelmi 1. Terminált is bezárta.

A repülőtér üzemeltetője a krízis ellenére folytatta a repülőtér fejlesztését és új szolgáltatások bevezetését. A Budapest Airport azonnali és jelentős lépéseket tett a megszűnt útvonalak és az utasforgalom helyreállítására, ennek köszönhetően 2014-ben már ismét minden korábbinál nagyobb, rekord forgalmat könyvelhetett el a repülőtér.

A Budapest Airport 2014-ben és 2015-ben megkapta a Skytrax brit légitörekedési elemző cég „Legjobb kelet-európai repülőtér” díját. A Skytrax-díj az egyik legfontosabb iparági elismerés, amit egy repülőtér szerezhethet. A budapesti

repülőtér fejlesztése idén és a következő években is folytatódik, évente legalább 5 milliárd forint értékben.

2015-ben minden korábbinál erősebb volt az évkezdete a Budapest Airport termináljain – majdnem kétmillió utas érkezett és indult az első negyedévben. 12,6 % - ennyivel növekedett a budapesti utasforgalom a Liszt Ferenc Nemzetközi Repülőtéren 2014 hasonló időszakához képest és egészen pontosan 1 969 029 utas fordult meg a terminálokon. Ez minden idők legerősebb évkezdete Ferihegyen. Az első negyedévben 5,5 %-kal növekedett a repülőgépmozgások. A repülőtéri statisztikákból az is kiderül, hogy a charter forgalom kezdett magára találni a tavalyi megtorpanás után és idén a nyaralójáratok forgalma 16,4 %-kal nőtt az előző évhez képest.

A légitársaságok sorrendjét továbbra is a Wizz Air vezeti magabiztosan – a magyar háttérű légitársaság 2015 tavaszán sorrendben a kilencedik Airbus A 320-as típusú gépet hozza a budapesti bázisra. Az új gépnek köszönhetően tudja a légitársaság elindítani a maastrichti, az hurghadai és a szardíniai új járatot, illetve növelni a járatszámot a már meglévő útvonalakon. Az utasforgalom alapján a második helyezett a Ryanair, utána a Lufthansa, az easyJet, a Norwegian, az Air France, a Germanwings, a British Airways, a KLM és Turkish Airlines következik. A felsorolásból is jól látszik, hogy a növekedés egyenletesen oszlik meg valamennyi légitársasági szegmensben.

### **A Debreceni nemzetközi repülőtér**



Kelet-Magyarország egyetlen nemzetközi repülőtere, a Budapest Liszt Ferenc nemzetközi repülőtér után a második legjelentősebb és legnagyobb forgalmat bonyolító hazai légi kikötő, mely 2002-ben, nagyszabású fejlesztések után nyílt meg a nemzetközi utazóközönség számára. 2006-ban belföldi járatot indítottak a fővárosba, melynek célja az volt, hogy a MALÉV gépek utasait el- illetve hazajuttassa Budapestről, az elképzelés azonban hosszú távon nem bizonyult sikeresnek. 2012 óta a WizzAir rendszeres, menetrend szerinti járatokat indít Londonba, Eindhovenbe és Milánóba, azonban az utóbbi az alacsony kihasználtság miatt rövid időn belül megszűnt. Moszkva-Debrecen járat is közlekedett pár évig a Tartastan Airlines, majd UtAir Aviation légitársaság üzemeltetésében, de az Európai

Unió és Oroszország közötti egyre feszültebbé váló viszony miatt felfüggesztésre került. A tavalyi évben már hat légitársaság közlekedtette repülőgépeit a debreceni légi bázisra. 2015-től új járatok indítását tervezi a Wizz Air Párizs, Brüsszel és Malmö mellett a korábbi, milánói úti célba is.

A charter járatok 2006 óta jelentős részét teszik ki a reptér forgalmának. Főként a nyári, főszezonban jellemző, hogy az utazási irodák saját vagy más irodákkal közös gépet bérelnek a népszerű üdülőhelyekre való utaztatás céljából. A téli szezonban csak ritkán, biztos kereslet esetén érhetőek el ezek a bérelt járatok a pihenni vágyók számára. Budapest után Debrecenből indul a legtöbb üdülőjárat, 2014-től már orosz chartergép is leszáll a repülőtéren, amely gyerekeket hoz Hajdúszoboszlóra gyógyulás, speciális kezeléseken történő részvétel céljából. A debreceni repülőtér egyre nagyobb részesedést szerez a charterforgalomból, míg 2013-ban 13 800, tavaly 20 000, idén pedig 25 000 turista utazott innen induló bérelt járáttal.

Úti célok:

- Görögország
- Törökország
- Egyiptom
- Tunézia
- Spanyolország (Mallorca)

Küldő területek:

- Németország
- Oroszország



## 5. sz. táblázat

**A debreceni repülőtér igénybevevő charterezettető utazási irodák és légitársaságok, 2003-2015**

Utazási irodák	Légitársaságok
Panoráma Tours	Travel Service
IBUSZ	MALEV
Tensi	WizzAir
5 Kontinens	MNG
Thomas Cook Air	ATLASJET
Best Reisen	Tunisair
Kartago Tours	Bulgaria Air
Robinson Tours	Hemus Air
Unitravel	Air Slovakia
Aeolus	Corendon Airlines
Green Travel	Sky Airlines
Karya Tour	Nouvelair
NUR-TCA	Kartago Airlines
TUI	Tailwind Airlines
Taurus Reisen	Freebird Airlines
Neckermann	BAC
Personal Tours	Syphax
Sun&Fun Holidays	Fly Egypt
TC Air	Germania

*Forrás: saját szerkesztés, Turizmus Panoráma, Turizmus Trend folyóiratcikkek alapján*

**Hévíz-Balaton nemzetközi repülőtér**

A repülőtér a Balaton nyugati végétől mindössze 10 kilométerre, Sármellék külvárosában található. Az 1940-es évektől kezdve egészen 1991-ig katonai repülőtérként üzemelt, ezután nyílt meg a polgári utasforgalom számára. 2005 előtt Sármelléki nemzetközi repülőtér néven volt ismert, 2005-2012 között a FlyBalaton nevet viselte, ezután kapta meg ma is hivatalos elnevezését. Számos tulajdonosváltást követően ma Hévíz önkormányzatának a tulajdonában lévő Hévíz-Balaton Airport Kft. és az SGH Aviation Kft. tulajdonolja 49-49%-ban, ezen kívül Zalavár önkormányzata 2% részesedéssel rendelkezik.

A charter járatok jelentős forgalmat generálnak a reptér számára. A Lufthansa 14. éve közlekedtet ide járatokat német nagyvárosokból (Frankfurt, Düsseldorf, Berlin,

Erfurt, Lipcse, Hamburg, Friedrichshafen). Az utóbbi években nőtt a Svájcból érkezők száma, akik főként a nyugat –magyarországi fürdők felkeresése céljából érkeznek hozzánk.

Úti célok:

- Törökország
- Bulgária

Küldő területek:

- Németország
- Oroszország

6. sz. táblázat

**A Hévíz-Balaton repülőteret igénybevevő charterezettető utazási irodák és légitársaságok, 2003-2015**

Utazási irodák	Légitársaságok
Tensi	ATLASJET
IBUSZ	Bulgarian Air
Thomas Cook Air	Freebird
Robinson Tours	Lufthansa
Green Travel	Yakutia Airlines
Mutsch Ungarn Reisen Kft.	InterSky
Vedi Tours	

*Forrás: saját szerkesztés, Turizmus Panoráma, Turizmus Trend folyóiratcikkek alapján*

**Győr-Pér repülőtér**



1994-ben jött létre a P-Air Győr-Pér Repülőtér Fejlesztési Kft., amely a Győr közelében található, korábban honvédségi repülőtér hasznosítását és nemzetközi repülőtérre való fejlesztését tűzte ki céljául. A munkálatok 2000-ben kezdődtek meg az Audi Hungaria Motor Kft. pénzügyi forrásainak segítségével. A reptér a fejlesztések befejeztével, 2003-ban kezdte meg működését.

A társaság jelenleg az alábbi tulajdonosi összetételben működik:

- Audi Hungaria Services Zrt.: 48%
- Győr Megyei Jogú Város Önkormányzata: 40%
- Magyar Állam: 12%

Az Audi gyár közelsége miatt a légikikötő tevékenységei között fontos szerepet tölt be a gyár igényeit kiszolgáló áruszállítás, illetve az alkalmazottak utaztatása. Az áruforgalom és a személyszállítás közel azonos arányban vannak jelen a reptér forgalmát illetően, az utóbbi években azonban a személyszállítás kezdett dominánsabbá válni, amelynek 90%-át az üzleti forgalom adja.

A charter forgalom a reptérről nem rendszeres, a vizsgált időszak alatt csupán pár évben indult innen bérelt járat. 2013-ban jelentős infrastrukturális fejlesztéseket hajtottak végre, mint például a futópálya hosszabbítása, a fénytechnika korszerűsítése, műszeres leszállító rendszer telepítése. A menetrend szerinti vagy a charter forgalom beindításához azonban még létre kell hozni egy megfelelő kapacitású terminál épületet és utasbiztonsági, ellenőrzési infrastruktúrát az összes kapcsolódó rendszerrel együtt.

Úti célok:

Montenegró

#### 7. sz. táblázat

#### A Győr-Pér repülőtér igénybevevő charterezettő utazási irodák és légitársaságok, 2003-2015

Utazási irodák	Légitársaságok
Air Market	Base Airlines
Adria Tours	

*Forrás: saját szerkesztés, Turizmus Panoráma, Turizmus Trend folyóiratcikkek alapján*

#### Pécs-Pogány repülőtér



A pécsi repülőtér története meglehetősen régre nyúlik vissza. Az első világháború után jelölték ki alapterületét, az 1920-as évek második felében pedig megkezdhette működését, ekkor már rendszeresen szálltak fel innen repülőgépek. Jelentősebb forgalmat a II. világháború után, az 1940-50-es évek során ért el. Több magyarországi városba indítottak menetrend szerinti járatokat, ezek közé tartozik Budapest, Szeges és Kaposvár is. A kedvező jegyáraknak köszönhetően egyre többen választották a közlekedésnek ezt a formáját. A reptéren alakult sportklub hatására elindult a vitorlázó és a motoros repülés is a térségben. A későbbiekben egyre több emeletes ház épült a repülőtér közelében, ami kedvezőtlenül érintette a

repülést, ezért 1956-ban egy új területet jelöltek ki, ahová átköltöztették a légi kikötőt.

A városközponttól 10 km-re, Pogány falu mellett hozták létre az új repteret, mely napjainkban is itt található. A rendszerváltásig csupán sport és hobbi repülőtéreként működött, utána pedig már mezőgazdasági célokra is alkalmazták, illetve légimentő bázist is kialakítottak területén. Az ezredforduló utáni években jelentős fejlesztéseket hajtottak végre (futópálya, fény- és navigációs rendszer, új fogadóépület megépítése), amely lehetővé tette 2006-ban a reptér számára, hogy nemzetközi menetrend szerinti járatokat is fogadjon, ezzel bekapcsolódva a nemzetközi légi forgalomba.

Az Austrian Airlines közlekedtetett 2006 márciusától innen heti négy alkalommal menetrendi járatokat Bécsbe, amit azonban rövid idő után megszüntettek. 2007 nyarán közvetlen, bérelt járatokat indítottak Korfura maximális kihasználtság mellett. A forgalom nagy részét, 70%-át azonban különböző sport- és sétarepülők tették ki. A repülőtér gyakran finanszírozási problémákkal küzdött, amit a 2011-12-es évben a nagyobb, külföldi gépek számának növekedése enyhített, mivel több szolgáltatás igénybe vételével növelték az árbevételt. 2011-ben Korfura és Burgaszra, 2012-ben pedig Zakintoszra és Burgaszra indítottak charter gépeket, azonban a rossz kihasználtság miatt 2013-tól nem közlekedtetik őket. A forgalom az elmúlt pár évben folyamatos csökkenést mutatott, amit különböző autós és sportrendezvényekkel próbálnak ellensúlyozni.

A reptér olyan technikai felszereltséggel bír, amely menetrend szerinti, charter vagy egyéb polgári, nemzetközi légi forgalom bonyolítására alkalmas, ezen lehetőségei mégis kihasználatlanok. Ennek egyik oka, hogy Pécs és vonzáskörzete nem biztosít akkora keresletet, amely mellett gazdaságosan üzemeltethetőek lennének a járatok. Vagy túlságosan alacsony kihasználtsággal vagy rendkívül alacsony járatsűrűséggel tudnának csak üzemelni, amelyek közül hosszú távon egyik sem gazdaságos megoldás. Másrészt közel 100 km-re található az eszéki reptér, amely komoly konkurenciát képez a térségben, ahonnan London, Bécs és Frankfurt is elérhető.

Úti célok:

- Görögország
- Bulgára

8. sz. táblázat

**A Pécs-Pogány repülőtér igénybevevő charterezettető utazási irodák és légitársaságok, 2003-2015**

Utazási irodák	Légitársaságok
IBUSZ	Base Airlines
Tensi	
Thomas Cook Air	
NUR-TCA	

*Forrás: saját szerkesztés, Turizmus Panoráma, Turizmus Trend folyóiratcikkek alapján*

**2.4.6. Hazai tour operátorok határon túli charter járatai**

Az utazási irodák régóta indítanak bérelt járatokat a környező országok nagyvárosainak reptereiről. Ezt a módszert elsősorban azok az utazásszervezők alkalmazzák, akik egy hálózat tagjai, rendelkeznek külföldi partnerirodákkal vagy leányvállalataival valamely külföldi cégnek. Ennek okai lehetnek gazdaságossági szempontok, hiszen alacsonyabb kereslet esetén az együttműködés segít a költségek és a kockázat csökkentésében, illetve jobb kihasználtságot eredményez. A hazai tour operátorok abban az esetben is igénybe szoktak venni külföldi járatokat, amennyiben valamely szezonban a hazai piacról hiányzik egy adott desztinációba közlekedő bérelt gép, ezáltal azonban tudják programozni, utasaik számára elérhetővé tenni az országot. A népszerű úti célok külföldi programozásával a határ közelében élő magyaroknak is szeretnének kedvezni, akik számára könnyebbséget okoz, hogy nem kell Budapestre utazniuk az üdülőjárat eléréséhez.

**Pozsony**

Több iroda is programozott népszerű üdülő területeket Pozsonyból a vizsgált időszak alatt több alkalommal is. Az Aeolus utazási iroda esetében ez rendkívül kedvelt eljárásnak minősül, hiszen 2013-ban foglalásainak 80%-át tették ki a pozsonyi indulású utazások.

## 9. sz. táblázat

**Pozsony városából elérhető úti célok és az őket programozó irodák a vizsgált időszakban (2003-2015)**

<u>Programozott úti célok:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• görög szigetek</li> <li>• Törökország</li> <li>• Egyiptom</li> <li>• Bulgária</li> <li>• Tunézia</li> </ul>	<u>Utazási irodák:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Best Reisen</li> <li>• Robinson Tours</li> <li>• Aeolus</li> </ul>
---	--

*Forrás: saját szerkesztés, Turizmus Panoráma, Turizmus Trend folyóiratcikkek alapján*

**Kassa**

A pozsonyi indulással utakat kínáló utazásszervezők közül többen is értékesítenek Kassáról induló repülő utazásokat.

## 10. sz. táblázat

**Kassa városából elérhető úti célok és az őket programozó irodák a vizsgált időszakban (2003-2015)**

<u>Programozott úti célok:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• görög szigetek</li> <li>• Egyiptom</li> <li>• Bulgária</li> <li>• Törökország</li> </ul>	<u>Utazási irodák:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Robinson Tours</li> <li>• Best Reisen</li> </ul>
--	--

*Forrás: saját szerkesztés, Turizmus Panoráma, Turizmus Trend folyóiratcikkek alapján*

**Bécs**

Bécsi átszállással megoldott, egzotikus úti célokba közlekedő charterjáratokat elsősorban nemzetközi cégekhez tartozó túraszervezők kínálnak. A város közelsége miatt azonban a reptérre való eljutás egyénileg történik.

## 11. sz. táblázat

**Bécs városából elérhető úti célok és az őket programozó irodák a vizsgált időszakban (2003-2015)**

<u>Programozott úti célok:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuba</li> <li>• Bulgária</li> <li>• Kuba</li> <li>• Maldív-szigetek</li> <li>• Görögország</li> <li>• Egyiptom</li> <li>• Spanyolország</li> </ul>	<u>Utazási irodák:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Robinson Tours</li> <li>• Neckermann</li> <li>• TUI</li> </ul>
--	--

*Forrás: saját szerkesztés, Turizmus Panoráma, Turizmus Trend folyóiratcikkek alapján*

**Prága**

A Kartago Tours kínált több alkalommal is prágai indulással chartergépeket utasai számára. Esetenként külföldi partnerével, az Exim Tours-szal közös, elegendő utaslétszám esetén azonban saját járatot is üzemeltetett. Budapestről menetrend szerinti járatokkal biztosította az eljutást a cseh fővárosba.

## 12. sz. táblázat

**Prága városából elérhető úti célok és az őket programozó irodák a vizsgált időszakban (2003-2015)**

<u>Programozott úti célok:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Amerikai Egyesült Államok</li> </ul>	<u>Utazási irodák:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kartago Tours</li> </ul>
--	--

*Forrás: saját szerkesztés, Turizmus Panoráma, Turizmus Trend folyóiratcikkek alapján*

**Kolozsvár**

A romániai Kolozsvárról a Best Reisen indított a vizsgált időszak alatt egy alkalommal, 2009-ben számtalan népszerű üdülő desztinációba charter járatokat.

## 13. sz. táblázat

**Kolozsvár városából elérhető úti célok és az őket programozó irodák a vizsgált időszakban (2003-2015)**

<u>Programozott úti célok:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Görögország</li> <li>• Törökország</li> <li>• Spanyolország</li> <li>• Tunézia</li> </ul>	<u>Utazási irodák:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Best Reisen</li> </ul>
---	--

*Forrás: saját szerkesztés, Turizmus Panoráma, Turizmus Trend folyóiratcikkek alapján*

**2.4.7.A hazai charterpiacot érintő utazási irodai csődök**

Az utazási irodai üzletágak közül a kiutaztatás, azon belül is a charterezéssel foglalkozó vállalkozások kockázata a legmagasabb. Az árualap megtervezése, a különböző szolgáltatókkal való szerződészkötés jóval a jövő évi kínálat megjelenése előtt megkezdődik, ami komoly és pontos tervezést igényel. Az üzletág azonban rendkívül érzékenyen reagál a különböző gazdasági, politikai, természeti változásokra, ami megnehezíti a tervezhetőséget. Mivel az utasok rendszerint előre fizetik ki az utazásokat, így nagyon fontos az ő kártérítésük az esetleges nem teljesült vagy hibás szolgáltatások esetén. Ezen okok miatt a charteres kiutaztató irodák számára írja elő a jogszabály a legmagasabb kaució kötelezettséget, amely csőd esetén biztosítja a fogyasztók védelmét.

A vizsgált időszakban számos csődeset következett be a piacon. Az alábbiakban a teljesség igénye nélkül a legnagyobb visszhangot keltő csődesemények kerülnek bemutatásra.

**Bella Tours**

2007-ben jelentett csődöt a Bella Tours utazási iroda. A vállalkozás az utolsó pillanatig értékesített repülőjegyeket, ennek következtében 40-50 utasuk a repülőtéren értesült arról, hogy mégsem tudnak elutazni Görögországba. A Malév az utolsó pillanatig várta a bérelt gép ellenértékét az irodától, mivel azonban ezt nem



kapta meg az irodától, így nem indította el járatát. A vállalkozás fizetéseket jelentett, ezért a Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal törölte a nyilvántartásából. A cég 146 millió forintos vagyoni biztosítékkal rendelkezett, amely fedezte a külföldön lévő utasok hazaszállítását és az el nem utazottak befizetések visszatérítését egyaránt. Az ügy összesen 800, Spanyolországban, Görögországban és Törökországban nyaraló utast érintett.

## **5 Kontinens Utazási Iroda**

A 2000-ben alapított iroda fő tevékenységként az utazásszervezést jelölte meg. Többek között az alábbi desztinációkba szervezett utakat: Bulgária, Ciprus, Dominika, Egyesült Arab Emírségek, Görögország, Horvátország, India, Kuba, Maldív-szigetek, Málta, Marokkó, Mexikó, Olaszország, Spanyolország, Srí Lanka, Szlovénia, Thaiföld, Törökország, USA. A Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal 2009-ben törölte nyilvántartásából az irodát jogszabálysértés miatt, ami ebben az esetben egyértelműen csődöt jelentett. A cég a gazdasági válság teremtette nehéz helyzet mellett azzal indokolta a piacról való kilépését, hogy partnerei fizetési fegyelmének fellazulása miatt pénzügyi, finanszírozási problémák léptek fel náluk, hiszen sok esetben az iroda nem kapta meg az utasok által befizetett előlegek összegét. A csőd 1800-2000 utast érintett, közülük 200-an tartózkodtak ez idő alatt külföldön. Az iroda a QBE - Atlasz biztosítótársasággal állt szerződésben, akik a külföldön rekedt utasok hazajutásának költségeit biztosították, azonban az ezután induló utazások már nem valósultak meg. A biztosítóhoz 650 kártalanítási kérelem érkezett be az utasok részéről, azonban az iroda 40 milliós vagyoni biztosítéka a visszafizetendő összeg csupán 22%-át fedezte, így azt egyenlő arányban osztották el a károsultak között. 35 utas azonban nem elégedett meg a visszatérített összeg mértékével, ezért pert indítottak a magyar állam ellen azzal az indokkal, hogy a nem megfelelő utazási rendelet miatt kerültek kellemetlen helyzetbe. 2013-ban az ügy az Európai Bizottság elé került, majd 2014-ben hirdette ki a Fővárosi Ítéltábla a határozatát, mely szerint a magyar állam köteles a fennmaradó összeget megtéríteni. A döntést azzal indokolták, hogy a törvényhozás rosszul ültette át az uniós irányelvet a magyar jogrendbe, mely szerint az utazási irodák vagyoni biztosítékának fedeznie kell a külföldön tartózkodó utasok hazajutását, illetve az összes részvételi díj visszatérítését is. Az ügy nagy visszhangot keltett a sajtóban, mivel a határozatot öt évre visszamenőleg is érvényesítették az összes hasonló esetre, amikor az iroda

vagyoni biztosítéka nem fedezte a visszatéríteni szükséges összeg egészét, így az állam már több milliárdos összeg kifizetésére kényszerült. Az ügy a mai napig nem zárult le, még nem minden károsult kapta meg a visszatérítést.

### **Aeroviva**

Az Aeroviva Kft. 1998-ban alakult, az iroda a „megbízható repülőjegyiroda”-ként hirdette magát. Az egyik legnagyobb magyarországi charterezéssel és repülőjegy értékesítéssel foglalkozó iroda volt. Főként drágább árfekvésű, egzotikus utak szerepeltek kínálatában Thaiföld, Afrika és az Egyesült Arab Emírátsok úti célokkal. 2010. december 20-i hatállyal került sor a megszüntetésére. Honlapjukon azt a nyilatkozatot tették közzé, miszerint mindent megtettek, hogy elkerüljék a kialakult helyzetet, de a jelenlegi gazdasági helyzetben erre sajnos nem volt lehetőség. Pár nappal az eset előtt több televíziós tehetségkutató műsorban a társaság által felajánlott utakat kínálták nyereményként, a csőd bejelentése tehát váratlanul érte a közvéleményt. Egyedül a cég munkatársai értesültek a problémákról pár nappal a hivatalos bejelentés előtt, ugyanis velük a munkaszerződésük felbontásával kapcsolatos, közös megegyezésre hivatkozó dokumentumot íratnak alá, a próbaidős munkatársakat pedig azonnali hatállyal elbocsátották. Mivel a csőd a szezon elején következett be, így az utasok még nem tudták igénybe venni az irodánál vásárolt utazásokat, ezért szerencsére egy ügyfelét sem hagyta külföldön az iroda. Az Aeroviva a QBE biztosítónál kötötte le vagyoni biztosítékát, amely 494 millió forint tett ki összesen, azonban ez az összeg nem bizonyult elegendőnek az összes, utasok által beérkezett követelés kiegyenlítésére. A társaság értékesítette a repülőjegyeket, de nem teljesítette fizetési kötelezettségét a szolgáltatók felé, hatalmas károkat, veszteségeket okozva ezzel. Csak a Travel Service társaságnál négyezer helyet kötött le az elkövetkező szezonra. Az iroda egyik partnerével sem bizonyult együttműködőnek, a légi társaságok a hírekből értesültek megszűnésükről, továbbá a biztosítótársaság számára sem szolgáltattak megfelelő információt, amely meggyorsította volna a kártérítési eljárás lefolytatását. Rendőrségi nyomozás is indult az ügyben okirattal való visszaélés és sikkasztás miatt. Az iroda jogi képviselője a későbbiekben átadott a biztosító társaságnak egy utaslistát, amely segítette a kártérítések nagyságának felmérését. A ki nem fizetett kárigények milliárdos összegeket tettek ki, amelynek szintén az állam a károsultja, hiszen az 5

Kontinens Utazási Iroda csődjével kapcsolatban hozott határozat ebben az esetben is érvényes volt.

### **Best Reisen**



A közelmúltban csődbe ment utazási iroda esete eltér az előzőekben ismertetett két utazási vállalkozásétól, ugyanis vagyoni biztosítékának összege fedezte a külföldön maradt utasok hazaszállítását és az el nem utazottak kártalanítását is. A Best Reisen Utazási Iroda Kft. 1994-ben alakult, többségi tulajdonnal rendelkező Ali Ben Hamrouni, kisebbségi tulajdonosa pedig a Medina Tours Kft. volt. A vállalkozás 2013-ban jelentette be megszűnését, holott a magyarországi utazási irodai piac egyik meghatározó, vezető résztvevője volt. Az iroda a Céginfó adatai szerint a csődöt megelőző években stabilan 6 milliárd forint körüli árbevételt realizált, azonban ez sem tudta kiegyenlíteni a korábbi évek veszteségeit, ami miatt üzemi szinten negatív adózott eredményt könyvelt el az iroda. A cég vezetősége szerint rendkívül rossz hatással volt a vállalkozásra az évek óta szűkülő charterpiac, az árverseny, a fizetőképes kereslet csökkenése, illetve az újabb és újabb versenytársak megjelenése. Szerintük ezen piaci tényezők ellehetetlenítik a hosszú távon eredményes, gazdaságos működést. Legjelentősebb indokként azonban az egyiptomi és a tunéziai válságot nevezik meg, hiszen ez a két legfontosabb és legjövödelmezőbb piacuk beszűkülését, elvesztését eredményezte számukra. Az utolsó pillanatokig tárgyaltak egy egyiptomi befektetővel, azonban szintén az ottani események hatására az egyezség nem jött létre, ezért történhetett, hogy pár nappal a csődhelyzet bejelentése előtt még értékesítették útjaikat, így néhány utasuk csak a repülőtéren értesült róla, hogy gépük mégsem indul. A szakmabelieket ezzel szemben nem lepte meg a hír, köreikben már egy ideje köztudott volt, hogy a társaság pénzügyi gondokkal küzd. 700-800 turista maradt külföldön, főként Törökországban, Spanyolországban és Egyiptomban, akik hazautaztatásáról a cég szerződött partnere, a QBE (Atlasz) biztosítótársaság gondoskodott. A károsultak száma 2000 körül alakult, a Best Reisen azonban elegendő mértékű vagyoni biztosítékot, 1,3 milliárd forintot kötött le biztosítójánál, amely az összes kártérítés kifizetésére elegendőnek bizonyult.

### **3. Kutatás a légitözlekedésben részt vevő magyar utasok körében**

#### **3.1. A kutatási probléma felvetése**

A kutatás fő célja a charter járatokkal való utazás, azon belül a gépeken nyújtott szolgáltatás színvonalával való elégedettség, illetve a charteres utazásból való kimaradás okainak feltérképezése volt. A charterpiac tendenciái és a szolgáltatói oldal mellett a fogyasztók szokásainak, tudásának, véleményének megismerésében segített a kutatás.

#### **3.2. A kutatási módszer bemutatása**

A kutatás új ismeretek megszerzésére irányuló elméleti és/vagy gyakorlati munka. A kutatás során alapvetően két féle módszercsoportot különítünk el, a kvalitatív és a kvantitatív kutatási módszert.

**3.2.1. A kvalitatív módszer** nem számszerű eredményeket szolgáltat, hanem a célcsoportok gondolkodásmódját és várható reakcióit, cselekedeteit segít mélyebben megérteni. Lényege a minőségi jellemzés, az adatok mélyrehatóak, érvényességük magas. A kutató közelebbi kapcsolatot tud kialakítani az alannyal, így olyan területekre is betekintést nyerhet, amire a kvantitatív kutatásnak természetéből kifolyólag nincsen rálátása.

Hátránya, hogy megbízhatósága alacsony, nagyon magas a szubjektív esélye, és alacsony az elérhető alanyok száma.

**3.2.1.1. A kvalitatív módszerek közül az interjú** bizonyult megfelelőnek a szolgáltatói oldal véleményének, álláspontjának megismerése céljából. Az interjú „a kutató és a válaszadó közötti találkozás, amelyben utóbbi a kutatott téma szempontjából fontos (releváns) kérdések sorozatát teszi fel. A válaszadó válaszai képezik azt a nyersanyagot, amelyet egy későbbi időpontban elemeznek.” (ACKROYD és HUGES,1992)

**Az interjú típusai:**

- strukturált
- félig strukturált
- strukturálatlan

A szerző nem strukturált interjú technikát alkalmazott a szükséges információk megszerzése céljából. „A strukturálatlan interjú nem tartalmaz azonos sorrendben feltett, standardizált kérdéseket, hanem az interjúkészítő és a válaszadó közötti társas helyzetre hagyatkozik, amelyben információk fedhetők fel.” (tankönyvtar.hu)

**3.2.2. A kvantitatív módszer** mindig számszerű eredményeket produkál (mennyi? hányan? hány százalék?). Lényege a mennyiségi mérés. Megbízhatósága magas, viszont érvényessége alacsony. A kutató legtöbb esetben nem is találkozik az alannal, csak a szigorúan strukturált kérdőívet, vagy esetleg a már rögzített adatokat ismeri. Hátránya, hogy figyelmen kívül kénytelen hagyni azokat a tényezőket, amit a kérdőív rögzíteni nem tud, így az eredmény olykor torzulhat.

A dolgozat adatgyűjtés céljából kvantitatív módszert, ezen belül kérdőíves módszert is választott.

**3.2.2.1. A kérdőíves kutatás** egy kvantitatív kutatási módszer, egy olyan standard adatgyűjtés, amely során egy formális kérdőív segítségével szerzi meg a kutató a számára releváns információkat a megkérdezettektől.

**Előnyei:**

- a kérdőív alkalmazása egyszerű
- előre rögzített kérdések (és válaszlehetőségek zárt kérdés esetén)
- megbízhatóság
- aránylag egyszerű a kódolás, a rögzítés, az információfeldolgozás, valamint az elemzés

**Hátrányai:**

- a válaszadók nem biztos, hogy képesek és/vagy hajlandók válaszolni
- a válaszok lehetnek tudatosak, nem őszinték

Jelen kutatás esetében a megbízhatóság, a szubjektív elemek mérséklése, valamint az egyszerű kódolás és elemzés céljából alkalmazta a kérdőíves kutatás módszerét. A saját szerkesztésű kérdőívet az I. sz. melléklet tartalmazza.

A kérdőív 13, többségében zárt, egyválaszos kérdést tartalmazott, tehát a válaszadók előre megadott lehetőségek közül választhatták ki a rájuk legjobban illőt. Néhány kérdés esetében azonban a zárt és a nyitott kérdések kombinációjával találkozhattak, hiszen az előre megírt válaszokon kívül az egyéb jelölésével kifejezheték véleményüket.

### 3.3 A mintavétel

A kérdéssor kitöltése egy online felületen zajlott, a válaszadók pedig az ismerősi körből, véletlenszerűen, önkéntes alapon kerültek a mintába, ezért a kutatás nem minősül reprezentatívnak. Összesen 144 válasz érkezett, amely alapján kialakultak a következőkben ismertetésre kerülő eredmények.

#### 14. sz. táblázat

#### A válaszadók általános ismérvek alapján történő csoportosítása

Nem	Életkor
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nő - 75%</li> <li>• Férfi - 25%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 18 év alatt - 0</li> <li>• 19-25 év között - 43,8%</li> <li>• 26-36 év között – 33,3%</li> <li>• 37-47 év között – 6,3%</li> <li>• 48-58 év között – 14,6%</li> <li>• 59 év felett – 2,1%</li> </ul>
Lakhely	Iskolai végzettség
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Főváros – 29,2%</li> <li>• Nagyváros – 35,4%</li> <li>• Kisváros – 22,9%</li> <li>• Falu / község – 12,5%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Általános iskola - 0</li> <li>• Középiskola – 29,2%</li> <li>• Felsőfokú szakképzés, okj-s képzés – 16,7%</li> <li>• Egyetem, főiskola – 54,2%</li> </ul>

*Forrás: saját szerkesztés a kérdőív adatai alapján*

### 3.4. A kutatási eredmények értékelése

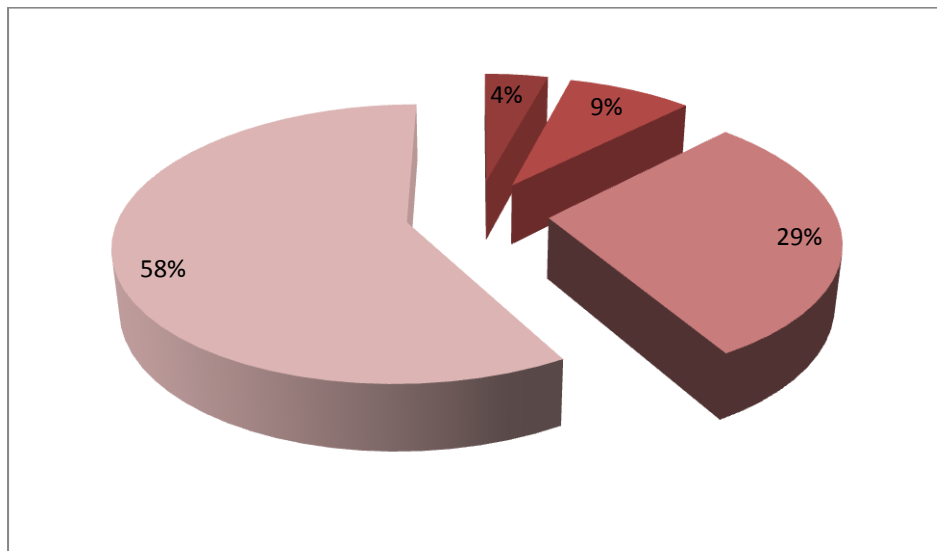
#### 3.4.1. A kérdőív eredményei

Amint a fenti táblázatból jól látható, a nők körében sokkal jelentősebb a kitöltésre való hajlandóság, ami az alapján valószínűsíthető, hogy az ismerettség körében, akik számára elérhető volt a kérdéssor, ez az arány sokkal kiegyenlítettebb. Az életkor szempontjából is egyenetlen az eloszlás, főként a fiatalabb korosztály véleménye jelenik meg. Az egyetlen kiegyenlítettebb szempont a lakhely szerinti csoportosítás, itt egyik kategória sem ért el kiemelkedő eredményt. Az iskolai végzettség szempontjából pedig kimagasló a felsőoktatásban végzettek aránya. Összességében megállapítható, hogy ezen kutatás leginkább a fiatal, értelmiségi nők utazási szokásait, véleményét tükrözi.

A következőkben az alanyok charterezéssel kapcsolatos szokásainak elemzése, ismertetése következik. Amint az alábbi diagramon megfigyelhető, 42% vette igénybe ezt a közlekedési formát az elmúlt öt évben.

1. sz. ábra

#### Charter járással való utazás gyakorisága az elmúlt öt év során



*Forrás: saját szerkesztés a kérdőív adatai alapján*

A 42%-on belül a többség, 29% csupán egy vagy két alkalommal választotta ezt a lehetőséget. Ennek okaként több tendencia is megemlíthető. Igaz a válság után

következő pár évhez képest bővült valamelyest a charterpiac, rendelkezik bizonyos mértékű diszkracionális jövedelemhányaddal a lakosság, azonban a drágább, külföldi, messzi úti célokban eltöltött nyaralásokat nem engedheti meg magának rendszeresen, évente a magyarok többsége. A belföldi, illetve a környező országokbeli pihenés jó alternatíváknak számítanak, hiszen szűkösebb anyagi keretből is megoldhatóak, kevesebb szervezést igényelnek és rövidebb szabadidő esetén is kikapcsolódást nyújtanak. Napjainkban kevésbé jellemző a tervezhetőség a munkában, amire a szervezett utak esetén szükség van, hiszen az utazás lefoglalása általában hónapokkal a tervezett indulás előtt esedékes, bár az irodák egyre nagyobb szabadságot adnak ügyfeleiknek és több last minute ajánlatot kínálnak számukra. Mégis részben emiatt, részben pedig az internet térhódítása miatt megnőtt a saját szervezésű nyaralások száma.

A kérdőívben megjelölt úti célok részben egybeesnek a legnépszerűbb charter desztinációkkal, de eltérést is mutatnak.

A választott úti célok:

- Spanyolország
- Görögország
- Anglia
- Olaszország
- Egyiptom
- Jordánia
- Hollandia
- Németország
- USA
- Törökország
- Franciaország
- Belgium
- Bulgária
- Málta

Legtöbben Spanyolországot és Görögországot nevezték meg, ahová utazási irodán keresztül, repülővel érkeztek. Ez egyezést mutat a hazai irodák menetrendjeivel, hiszen számos charter gép indul főként a nyári szezonban ezekre a népszerű üdülőhelyekre. Sokan említették még Olaszországot, ami szintén az előző kategóriába sorolható és Angliát is. Sem a téli, sem a nyári szezonban nem jellemző az Angliába tartó bérelt járatok indítása, sőt Hollandia és Belgium esetén is hasonló a helyzet, sokkal inkább menetrend szerinti járatokról beszélhetünk, hiszen ezek nem tipikus üdülő célpontok a magyarok számára. Ezen országok megjelölése (a kitöltők

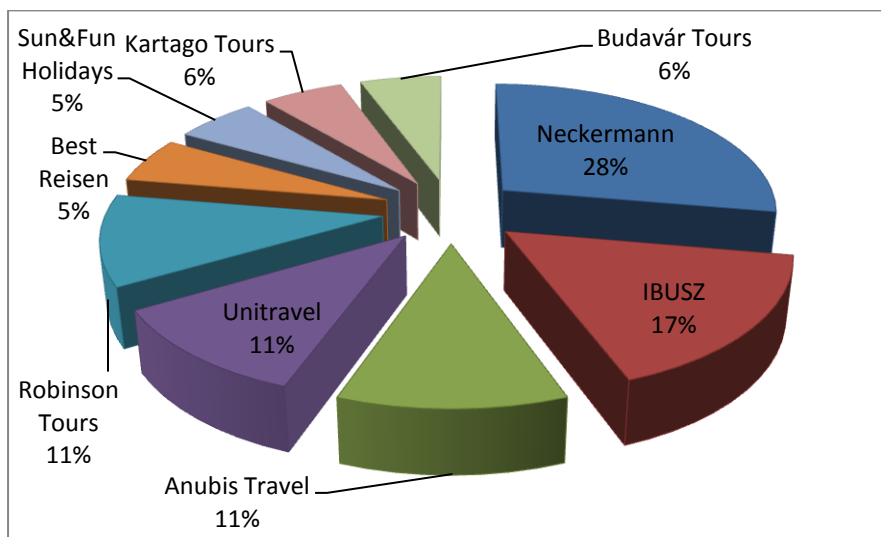


saját maguk írták be az ország nevét) adódhat abból az okból, hogy nem tettek különbséget a kétfajta járattípus között. A többi országot nagyjából egyenlő arányban nevezték meg, ami viszont ellentmondásban áll a vállalatok által kínált utazási trendekkel. Törökország szintén a keresett desztinációk közé tartozik, ahogy Egyiptom és Tunézia is, mindhárom célállomásra vidéki járatok is indulnak minden évben a főszezonban. Az egzotikus ajánlatok szereplői, melyek a téli szezonban is gyakran előfordulnak a kínálatban, szintén nem kerültek megemlítésre. Az Amerikai Egyesült Államok az egyetlen Európán kívüli úti cél. Ennek háttérében anyagi okok, időhiány állhat, az átlagos jövedelmi viszonyokkal rendelkező magyar lakosságra nem jellemző az efféle, luxus utakon való részvétel, illetve a nyári szezonon kívüli pihenés sem.

A megkérdezettek által választott utazási irodák, amelyeken keresztül a bérelt járattal történő utazást is tartalmazó csomagot vásárolták, részben megegyeznek a korábban említett, legnagyobb vagyoni biztosítékkal rendelkező, tehát a legnagyobb forgalmú irodákkal. Megállapítható, hogy abban az esetben, ha utazási irodai szolgáltatást vesznek igénybe a fogyasztók, akkor az ismertebb irodákat preferálják.

2. sz. ábra

#### A charteres utazás alkalmával igénybevett utazási irodák



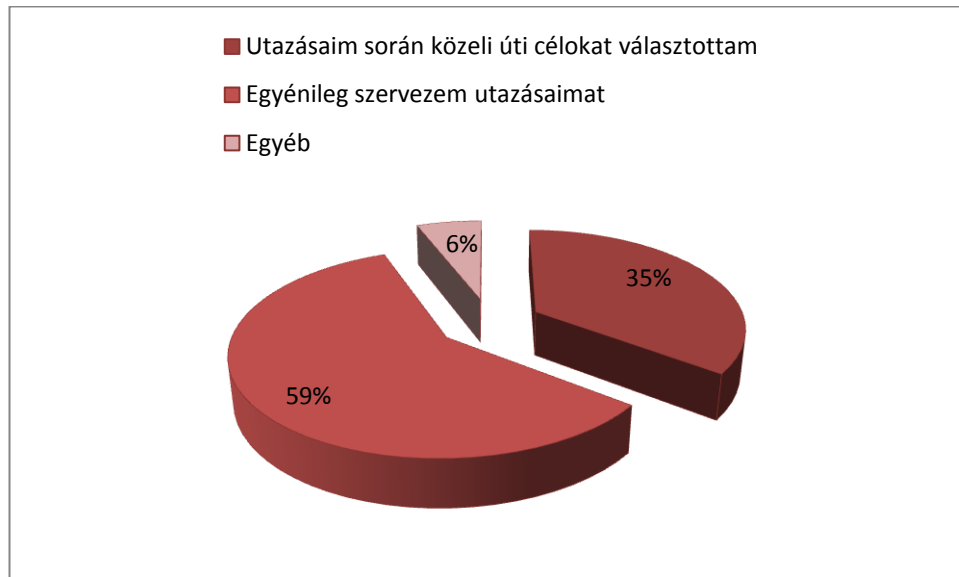
*Forrás: saját szerkesztés, a kérdőív adatai alapján*

A charter repülőjáratokkal való elégedettség:

- **Repülőút zavartalansága, jól szervezettsége** szempontjából az utasok pozitívan értékelték a járatot, 85%-uk teljesen zavartalannak érezte az utazást, míg a maradék 15% csak apróbb szervezési bizonytalanságokat (pontatlanságok a menetrendben, az információk részleges hiánya, az ellátással kapcsolatos anomáliák) észlelt.
- **A személyzet munkája** hasonló megítélésben részesült, 86,4% teljes megelégedettséget érzett velük kapcsolatban, 9,1% részben érezte kielégítőnek szolgáltatásukat, 4,5% pedig elégedetlennek bizonyult.
- **Az információszolgáltatás** kapcsán a többség, 81, 8% kielégítőnek találta a kapott információk mennyiségét és minőségét, 18,2% részben érzett elégedettséget a szolgáltatással kapcsolatban, azonban teljes elégedetlenségről egyik válaszadó sem számolt be.
- **Az ellátás minősége** bizonyult a legmegosztóbb kategóriának, mindössze 61,9% értékelte kifogástalannak, 33,3% részben, 4,8% pedig elégedetlen volt az ellátás színvonalával.

Összességében a charter járatot igénybe vevő utasok többsége elégedettséget érzett az utazás szervezettségével, illetve a repülőn nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatban. Ezt alátámasztja, hogy arra a kérdésre, miszerint eddigi tapasztalataik alapján a jövőben terveznek-e charter járatot igénybe venni, a megkérdezettek 90,9%-a igennel felelt.

## 3. sz. ábra

**Charter-es utazásból való kimaradás okai**

*Forrás: saját szerkesztés a kérdőív adatai alapján*

Leggyakrabban (59%) az egyéni utazásszervezést nevezték meg a charter repülőjáráttal történő utazásból való kimaradás okaként. Ennek háttérében az a trend állhat, miszerint napjainkban az interneten már minden szükséges információ fellelhető a fogyasztó számára egy nyaralás megszervezéséhez. A repülőjegy- és szállásfoglaláson kívül tájékozódhat az úti célról és az ott elérhető különböző programlehetőségekről. Emiatt az üdülő turisták egyre kisebb arányban foglalnak utazást valamely irodán keresztül, ha mégis, az főként a távolabbi, számukra ismeretlen úti célok esetén jellemző.

A válaszadók 35%-a utazásai során közeli desztinációkat választott, amelyek eléréséhez nincs szükség repülőjáratra. A magyar lakosság esetében jellemző a belföldi pihenés, illetve a környező országokban eltöltött vakáció, kikapcsolódás. Ez egyrészt anyagi okokra vezethető vissza, hiszen ezen utazások kedvezőbb árkategóriájúak a távolabbi, repülőgéppel megközelíthető desztinációknál. Másrészt a nehezen tervezhető szabadság, illetve az időhiány is hozzájárulhat a közeli országokban eltöltött üdülések népszerűségéhez, hiszen kevésbé igényel előzetes, alapos szervezést és rövidebb szabadidő esetén is megvalósítható.

A megkérdezettek 6%-a jelölte az egyéb lehetőséget és ezen belül eltérő indokokat neveztek meg a charteres utazásból való kimaradás okaként. Az anyagi lehetőségek és az idő hiányát, a belföldi utazásokat és a munka céljából történő utazást (melyet gyakran szabadidős programokkal is egybekötnek) említették meg.

A kérdőíves kutatás eredménye alapján látható, hogy a válaszadók nagy hányada egyáltalán nem vagy csupán egy-két alkalommal vett igénybe bérelt repülőjáratot utazásai során az elmúlt öt évben. Ennek leggyakoribb oka a saját szervezésű utazások elterjedése illetve a közeli, repülő nélkül is megközelíthető úti célok népszerűsége volt. A válaszok alapján megfigyelhető, hogy a fogyasztók nem minden esetben tudnak különbséget tenni a menetrend szerinti és a charter járatok között. Ennek megfelelően a járatokkal, illetve a fedélzeten biztosított szolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettségre vonatkozó kérdések eredménye torzíthat, hiszen nem csupán a bérelt járatokra vonatkozhatnak az információk. Mivel azonban a válaszok nagy arányban elégedettséget tükröznek, megállapíthatjuk, hogy az utazóközönség elégedett a charter járatok színvonalával.

### **3.4.2. Az interjú értékelése**

Az interjú egy több mint egy évtizede a piacon lévő vállalkozás munkatársával készült. A beszélgetés során az alábbi, a dolgozat írása közben felmerült kérdések kerültek megbeszélésre:

- ***Menetrend szerinti és charter járatok különbsége a fogyasztó szemével:*** A beszélgetés során kiderült, hogy a vásárlók nagy része nincs tisztában a két járat közötti különbséggel és nem is tulajdonít neki jelentőséget. Az utasok az eltérést leginkább a csődbe ment utazási irodák esetén érzékelik, amikor nyilvánvalóvá válik, hogy a bérelt járat elindításának felelőssége az utazási irodáé, amennyiben azonban nem teljesíti fizetési kötelezettségét, nem tudnak elutazni a célterületre.
- ***A fogyasztók preferenciáinak változásai az úti célok tekintetében:*** A különböző utazási irodai szolgáltatásokat igénybe vevők számára rendkívül meghatározó az ár, a vásárlási döntésnél az egyik legfontosabb szempont.

Általában a jó ár-érték arányú desztinációk válnak sikeressé a tömegturizmusban.

- ***A vidéki repterekről indított charter járatok:*** A vidéki lakosok körében egyre népszerűbb és elterjedtebb megoldás, növeli az utazási kedvet. A vidékről induló charterek szempontjából egyértelműen a debreceni repülőtér az elsőség, ahonnan hetente indulnak járatok a fő szezonban kedvelt üdülőhelyekre. Emellett a Pécs-Pogány és a Hévíz-Balaton repülőtérrel is indítottak az elmúlt években gépeket a túraszervezők, azonban inkább csak időszakos jelleggel, kisebb számú fizetőképes kereslet hiányában nem üzemeltek egész szezonban.
- ***A magyar utazásszervezők határon túli charter járatai:*** A határ menti lakosságnak kedveznek vele az utazásszervezők, akik könnyebben elérik például Pozsony, Kassa vagy Bécs repülőterét, mint bármelyik magyarországi légi kikötőt. A hazai, vidéki repterekről való induláshoz hasonlóan rendkívül népszerű, évről évre indítanak járatokat ezen városokból az irodák.

Egy, a szakmában régóta jelen lévő szakember véleménye segítséget nyújtott a fogyasztók preferenciáinak még árnyaltabb elemzésében, illetve a szolgáltatói oldal megismerésében, a végső következtetések levonásában és az értékelésben.

#### 4. Javaslatok, összegzés

A charter járatok alkalmazása több mint fél évszázados múltra tekint vissza. Megjelenésük után rövid idővel széles körben népszerűvé váltak, hiszen egyaránt alkalmasak voltak teher- és utasszállítás, illetve katonai célok ellátására. A leggyorsabb és leglátványosabb növekedést a személyi légi közlekedésben érték el Észak-Amerika és Európa piacain. Az utazásszervezők felismerték a bennük rejlő üzleti potenciált és menetrend szerinti járatok helyett ezeket alkalmazták az utasok népszerű üdülőhelyekre való eljuttatásának céljából. A bérelt repülőjáratok kedvező áraik miatt rendkívül népszerűvé váltak a turisták körében. A légi közlekedés ezen ága rendkívüli bővülést ért el a következő évtizedekben, azonban már ekkor megmutatkozott, hogy rendkívül érzékenyen reagál az egyes gazdasági, politikai, környezeti változásokra, a terrorizmusra, így viszonylag nagy kockázattal és nehéz tervezhetőséggel kell számolniuk az üzletágban tevékenykedőknek.

Magyarországon az ezredforduló óta az utazási irodák száma közel állandó, ahogy a charterezéssel foglalkozó vállalkozásoké is, körülbelül az irodák 1-2%-a vállalkozik bérelt járatokkal történő utaztatásra. A vizsgált időszak alatt azonban változott a piaci szereplők összetétele mind az utazási irodák, mind pedig a légitársaságok viszonylatában. A légitársaságok közül a Malév csődje okozott nagyobb piaci átrendeződést, hiszen az egyik legnagyobb kapacitást nyújtó légi fuvarozó volt a charterpiacon, azonban az utazásszervezők külföldi légitársaságokkal részben helyettesíteni tudták a kiesett szolgáltatót. Az irodák közül azonban számos emlékeztető csőd említhető meg, többek között a Bella Tours, az 5 Kontinens, az Aeroviva és a Best Reisen csődje. Közülük csupán a Best Reisen és a Bella Tours vagyoni biztosítéka fedezte a külföldön maradt utasok hazaszállítását és az el nem utazottak kártalanítását, a többi cég ezzel ellentétben nem tudta teljesíteni a jogszabályban előírt kártérítési kötelezettségét. Véleményem szerint ez rendkívül negatív hatást gyakorol az utazási irodai szektor megítélésére, rontja a velük szemben támasztott bizalmat és még inkább a saját szervezésű utak felé orientálja a fogyasztókat, ami ellentétes az irodák céljával. A különböző csödesetek alkalmával felmerült a jogszabály elégtelenségének gondolata, azonban személy szerint azokkal a szakértőkkel értek egyet, akik inkább a szigorúbb ellenőrzésekre fektetnék a hangsúlyt ahelyett, hogy nagyobb terheket rónának az irodákra.

A charter úti célok esetében megfigyelhető egy bizonyos állandóság, ami már az európai járatok megjelenésekor is meghatározta a charterforgalom irányát, amely a mediterrán térség országaiba irányult és irányul ma is. Napjainkban a téli szezonban szintén keresettek ezek az országok, mellettük a kínálat különböző egzotikus desztinációkkal egészül ki. Az általános trendeken belül azonban évről-évre változik az egyes úti célok népszerűsége, amely nehéz helyzet elé állítja az utazásszervezőket a következő szezon árualapjának megtervezésénél. Egyes irodák különleges, a többiekétől eltérő kínálati elemekkel és széles termékpalettával igyekeznek megnyerni közönségét, míg mások a népszerű, minden évben keresett termékekre szűkítik kínálatukat, ezzel próbálva csökkenteni a kockázatot.

A magyarországi charterforgalom Budapest központú, azonban egyre nagyobb szerepet játszik Debrecen és Hévíz repülőtere is. Sajnos nem minden magyarországi nemzetközi reptér vesz részt a bérelt járatok közlekedtetésében. Győr és Pécs repteréről a vizsgált időszak alatt csupán pár alkalommal közlekedett chartergép a főszezonban. A vélemények megoszlanak ennek okáról, egyesek a technikai felszereltség hiányát, mások az elégtelen keresletet nevezik meg. A környező országok nagyvárosainak (Bécs, Pozsony, Kassa) repteréről azonban rendszeresen indítanak a magyar utazásszervezők üdülőjáratokat. Szerintem, melyet az interjúalany véleménye is alátámaszt, a kisebb repterekről indított járatok pozitívan befolyásolják a charterek igénybevételére való hajlandóságot, hiszen megkönnyítik és lerövidítik a reptérre való eljutást.

A szakdolgozati kutatás során mélyebb betekintést nyerhettem az utazási irodai szegmens, azon belül is a kiutaztatás, a charterezettetés tevékenységének működésébe, problémáiba. Számomra rendkívül hasznosnak bizonyult, hogy megismerkedhettem ezzel a területtel is, hiszen szakmai gyakorlatomat szállodában töltöttem, ezáltal sokkal több gyakorlati tapasztalattal rendelkezem abban a szegmensben. A gyakorlatot természetesen nem helyettesíti egy elméleti munka elkészítése, azonban a piac sajátosságai ez alapján is feltérképezhetőek.

Kérdőíves kutatásom segítségével megismerhettem az ismerettség körömben lévő fogyasztók utazási szokásait, véleményét a bérelt járatokról. Korábban nem rendelkezttem közvetlen információkkal arról, hogy mennyien választják az utazási irodák szolgáltatásait abban az esetben, ha utazni szeretnének. Bár utazásaimat

általában szintén saját magam szervezem meg, egy-egy családi üdülés alkalmával vettük csupán igénybe valamely iroda segítségét, a piacon lévő számos vállalkozás alapján azonban azt feltételeztem, hogy népszerűbbek a turisták körében. Az utóbbi időben viszont oktatóimtól egyre gyakrabban hallottam az irodák nehéz helyzetéről, illetve a csökkenő forgalomról. Ezt a kérdőív eredménye alátámasztja, hiszen a válaszadók legnagyobb arányban a saját szervezést nevezték meg a charter járatokkal történő utazásból való kimaradás okaként.

Ennek ellenére mégis számos iroda működik a piacon sikerrel, illetve a szolgáltatásaikat igénybe vevő fogyasztók a válaszok alapján elégedettnek bizonyultak. A charterpiac forgalma ugyan visszaesett a korábbi, 2007-es csúcshoz képest, de a tavalyi évben azonban már növekedésnek indult. Ezenkívül a kérdőívet kitöltők 90%-a tervezi a jövőben is utazási irodák által bérelt járatok igénybevételét. Ezen tények mindenképpen azt támasztják alá, hogy a korábbi csökkenés ellenére még mindig van kereslet a charter járatok és az utazási irodai szolgáltatások iránt. A különböző, előre meg nem jósolható gazdasági, politikai és környezeti változások, katasztrófák azonban napjainkban is jelentős hatást gyakorolnak a turizmusra és befolyásolják annak irányát, mint a Közel- Keleten zajló háború és az ennek hatására kialakuló migránsválság.



## Mellékletek

### I. sz. melléklet

#### „Charter járatok a légi közlekedésben” című kérdőív



## Charter repülőjáratok a légi közlekedésben

A charter repülőjárat utazási iroda által bérelt járatot jelent. Jellemző rá, hogy utasait átszállás nélkül juttatja el a célterületre. A repülőjegyek ára általában kedvezőbb, mint a menetrend szerinti járatok esetében és az irodák rendszerint csomagban értékesítik őket. A charter gépeken többnyire nem különböztetnek meg osztályokat.

\*Kötelező

#### 1. Neme? \*

- Nő
- Férfi

#### 2. Életkora? \*

- 18 év alatt
- 19-25 év
- 26-36 év
- 37-47 év
- 48-58 év
- 59 év felett

#### 3. Állandó lakhelye? \*

- Főváros
- Nagyváros
- Kisváros
- Falu / község

---

**4. Legmagasabb iskolai végzettsége? \***

- Általános iskola
- Középiskola
- Felsőfokú szakképzés, okj-s képzés
- Egyetem / Főiskola

**5. Hány alkalommal utazott charter járatral az elmúlt öt évben? \***

- 5 vagy annál több alkalommal
- 3-4 alkalommal
- 1-2 alkalommal
- Nem vettem igénybe charter járatot (amennyiben ezt a válaszlehetőséget jelölte, kérem ugorjon a 13. kérdésre)

**6. Amennyiben igénybe vett charter járatot, milyen úti célokat választott? Kérem írja be az ország nevét!**

Több válasz is lehetséges!

**7. Mely utazási iroda szervezésében utazott már charter járatral?**

- Neckermann
- IBUSZ
- Kartago Tours
- Green Travel
- Anubis
- Unitravel
- Grand Tours
- Best Reisen
- OTP Travel
- Sun&Fun Holidays
- Taurus Reisen
- Robinson Tours
- Egyéb:

**8. Mennyire érezte zavartalannak, jól szervezettnek a repülőutat?**

- Zavartalan volt
- Egy-egy alkalommal tapasztaltam szervezési bizonytalanságot, hiányosságot (pontatlanságok a menetrendben, az információk részleges hiánya, az ellátással kapcsolatos anomáliák)
- Több alkalommal is tapasztaltam szervezési bizonytalanságokat, hiányosságokat

**9. Mennyire volt elégedett a repülőn a személyzet munkájával?**

- Elégedett voltam
- Részben voltam elégedett
- Elégedetlen voltam

**10. Mennyire volt elégedett az információ szolgáltatással?**

- Elégedett voltam
- Részben voltam elégedett
- Elégedetlen voltam

**11. Mennyire volt elégedett az ellátás minőségével?**

- Elégedett voltam
- Részben voltam elégedett
- Elégedetlen voltam

**12. Tapasztalatai alapján tervezi-e, hogy a jövőben utazik charter járatral?**

- Igen
- Nem

**13. Miért nem vett igénybe eddigi utazásai során charter járatot?**

- utazásaim során közeli úti célokat választottam
- egyénileg szervezem utazásaimat
- Egyéb:

## II. sz. melléklet

<b>Bérlő utazási irodák</b>	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
5 Kontinens	+	+		+	+	+							
IBUSZ	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Colossus Travel	+												
Neckermann	+	+	+		+		+						+
Bella Tours	+	+	+	+	+								
Dias Zeus	+	+							+				
Imperátor Travel	+	+		+									
Personal Tours	+	+	+	+	+	+	+						
Tensi Tours	+	+	+	+	+	+	+						
Best Reisen	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+		
Menthol Travel	+	+											
Malév Air Tours	+	+	+	+	+			+	+				
Omnibusz Airtravel	+												
Chemol Travel	+	+	+										
Budavár Tours	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
OTP Travel	+	+	+	+	+	+			+				
Jordan Tours	+	+	+										
Quaestor Travel		+	+	+	+	+							
Kartago Tours		+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Aeolus			+	+	+		+	+	+				
Apollon Travel		+		+				+	+				
Isram Hungary				+									
Thomas Cook Air			+	+	+	+	+						

Unitravel		+			+	+		+	+	+	+	+	+
Vista			+	+									
Aeroviva		+	+		+	+							
Safari Travel			+			+	+						
Word of TUI		+	+		+	+	+		+	+			
Atlasz Travel			+										
NUR			+					+	+	+	+	+	
Robinson Tours		+			+	+	+	+	+	+	+	+	+
Blue Travel						+							
Anubis Travel					+	+	+	+	+	+	+	+	+
Exim Tours						+	+		+				
Royal Wings		+											
Green Travel							+	+		+	+	+	+
Karya Tour							+	+					
Sun&Fun								+	+	+	+	+	+
Air Malta									+	+	+	+	
Wizz Air									+	+	+	+	+
Tap Air									+			+	
Air Berlin									+				
Taurus Reisen									+	+	+	+	+
Ryanair										+	+		
ETI												+	+

*Forrás: saját szerkesztés Turizmus Panoráma és Turizmus Trend folyóiratcikkek alapján*

## III. sz. melléklet

Légitársaság	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
MALEV	+	+	+	+	+	+	+	+	+				
Lufhansa	+												
Eurowings	+												
Swiss	+												
SkyEurope		+	+	+									
Travel Service		+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Air Cairo				+			+			+	+	+	
WizzAir				+					+	+	+	+	+
Royal Air Maroc				+									
Base Kft				+					+				
ATLASJET		+		+	+	+							
Nouvelle Air		+		+						+	+		
TunisAir		+	+	+	+	+		+	+	+	+	+	+
Air Europa			+										
Nouvelair			+		+	+	+	+	+		+	+	
Bulgarien Air						+	+	+	+	+	+	+	+
Air Slovakia						+		+					
Hemus Air		+				+							
Base Airkines						+				+			
Sun Express						+			+				
Corendon Eralines						+							
Sky Airlines						+	+	+		+			
Cyprus Airways		+											
Air Malta		+							+	+	+	+	+

MNG		+											
AMC								+					
Tailwind Airlines								+	+	+	+		
Central Charter Airlines									+				
Air Berlin									+				
Samair											+	+	
BAC											+	+	+
TAP Portugália										+	+	+	+
Syphax											+		
Ryanair										+	+		
Nesma												+	+
Aegean												+	+
Freebird												+	+
Corendon Airlines												+	+
Spot Air													+

*Forrás: saját szerkesztés Turizmus Panoráma és Turizmus Trend folyóiratcikkek alapján*





Tanzánia				+	+								
Egyesült Arab Emirátusok			+	+	+	+	+	+					
Finnország				+	+	+							
Dominikai Köztársaság			+										
Kenya			+			+		+					
Kuba			+										
Venezuela			+										
India			+										
Thaiföld			+		+	+	+	+					
Zöldfoki-szigetek					+	+	+	+				+	
Franciaország		+											
Horvátország		+										+	
Kenya					+		+						
Dél-Afrika					+								
Dubai							+						
Izrael											+		

*Forrás: saját szerkesztés Turizmus Panoráma és Turizmus Trend folyóiratcikkek alapján*

V. sz. melléklet

Közkedvelt üdülıhelyek

Görögország



Törökország



Egyiptom



Bulgária



**Mallorca**



**Oroszország**



**Málta**



**Amerikai Egyesült Államok**



### Hivatkozások jegyzéke, irodalomjegyzék

DOGANIS, R., 1991, *Flying off course*, 2. kiadás, Routledge, London és New York

GROß, S., SCHRÖDER, A., 2007, *Handbook of low cost airlines*, Erich Schmidt Verlag GmbH & Co., Berlin

JÁSZBERÉNYI M., PÁLFALVI F., 2009, *Nemzetközi közlekedés és turizmus*, Aula Kiadó

2004, Régi és új charterslágerek, *Business Traveller*, 36-37. o.

Németh Andrea, 2005, Diszkontok a charterpiacon, *Turizmus Panoráma*, V. évfolyam, 23. o.

2005, Tülekedés a charterpiacon, *Turizmus Panoráma*, V. évfolyam, 11. szám, 6-8. o.

Németh Andrea, 2006, Sokszereplős piac, *Turizmus Panoráma*, VI. évfolyam, 4. szám, 26-29. o.

Németh Andrea, 2009, Racionalizálódó charterpiac, *Turizmus Panoráma*, IX. évfolyam, 5. szám, 34-35. o.

Németh Andrea, 2009, Charterszűkében, *Turizmus Panoráma*, IX. évfolyam, 11. szám, 26-27. o.

Németh Andrea, 2010, Feszített menetrend, *Turizmus Panoráma*, X. évfolyam, 5. szám, 24-25. o.

Wagner Zsuzsa, 2011, Nevető harmadik, *Turizmus Panoráma*, XI. évfolyam, 3. szám, 26-27. o.

2011, Beszállás, *Turizmus Panoráma*, XI. évfolyam, 4. szám, 20-21. o.

Németh Andrea, 2011, Tervek helyett a tények, *Turizmus Panoráma*, XI. évfolyam, 7-8. szám, 15-17. o.

Malomsoki Szilvia, 2011, Charterektől napbárákig, *Turizmus Panoráma*, XI. évfolyam, 9. szám, 30-31. o.

Wagner Zsuzsa, 2013, Korán kellők, *Turizmus Panoráma*, XIII. évfolyam, 1-2. szám, 14-16. o.

Wagner Zsuzsa, 2013, (Szinte) nincs új a nap alatt, *Turizmus Panoráma*, XIII. évfolyam, 3. szám, 14-15. o.

Wagner Zsuzsa, 2013, Főszezon charter és block seat kapacitások, Új ülésrend, *Turizmus Panoráma*, XIII. évfolyam, 6. szám, 18-19. o.

Wagner Zsuzsa, 2014, Görögbe fogadunk, *Turizmus Panoráma*, XIV. évfolyam, 1-2. szám, 26-28. o.

- Wagner Zsuzsa, 2014, Bizakodó charterezők, *Turizmus Panoráma*, XIV. évfolyam, 7-8. szám, 22-23. o.
- Németh Andrea, 2014, Felszálló ágban, *Turizmus Panoráma*, XIV. évfolyam, 10. szám, 8-12. o.
- Wagner Zsuzsa, 2015, Keletre, magyarok!, *Turizmus Panoráma*, XV. évfolyam, 3. szám, 16-17. o.
- Magyar Réka, 2008, Vargabetük után papírforma?, *Turizmus Trend*, 10. szám, 12-15. o.
- Pásztor Szilvia, 2007, Téli charterkörkép - Finomhangolás, *Turizmus Trend*, 10. szám, 20-22.o.
- Vámos Éva, 2009, Van, aki kiszáll, van, aki elszáll, *Turizmus Trend*, 3. szám, 3. o.
- Valkó Dávid, 2009, Felbolydult charterpiac, *Turizmus Trend*, 6. szám, 16. o.
- 2009, Óvatos duhajok, *Turizmus Trend*, 11. szám, 8. o.
- Vereckei András, 2010, Optimalizálás és együttműködés, *Turizmus Trend*, 3. szám, 2-8. o.
- Balázs Kata, 2010, Idén már nőtt a charterutasok száma, *Turizmus Trend*, 10. szám, 30. o.
- Szántó Zoltán, 2010, Téli charterkörkép, *Turizmus Trend*, 11. szám, 25. o.
- Balázs Kata, 2011, A nyár charteres slágerei, *Turizmus Trend*, 3. szám, 32-34. o.
- Szántó Zoltán, Vereckei András, 2011, Vita a mobilpultok körül, *Turizmus Trend*, 9. szám, 24. o.
- Szántó Zoltán, 2011, Egzotikumok a téli charteres kínálatban, *Turizmus Trend*, 10. szám, 20. o.
- Szántó Zoltán, 2012, Nem lesz egzotikus charter az idén Budapestről, *Turizmus Trend*, 10. szám, 24-30. o.
- Vereckei András, 2013, Általános óvatosság, *Turizmus Trend*, 3. szám, 12. o.
- Szántó Zoltán, 2014, Meglódul-e a magyarok utazási kedve az idén?, *Turizmus Trend*, 1-2. szám, 12-17.o.
- 2014, Tervezett charterjáratok a 2014-es nyári szezonban, *Turizmus Trend*, 3. szám, 34-35. o.
- Berendé Alexa, Gyurcsik Fanni, Szántó Zoltán, 2014, Három charterlánc, török szilveszter és rengeteg egzotikum, *Turizmus Trend*, 11. szám, 10-13. o.
- Berendé Alexa, Gyurcsik Fanni, Szántó Zoltán, 2014, Trendforduló a charterpiacon?, *Turizmus Trend*, 10. szám, 12-16. o.
- 2015, Új úti célok, bővülő kapacitások, *Turizmus Trend*, 2. szám, 18-24.o.

Szántó Zoltán, 2003, Toronymagasan az élen, *Heti Turizmus*, VI. évfolyam 12. szám, 18-19. o.

2004, Charterlánccok és ad hoc charterek, *Heti Turizmus*, VII. évfolyam, 8.szám, 14-15. o.

<http://nol.hu/belfold/milliardokat-fizet-az-allam-a-cserbenhagyott-utasoknak-1499791> [olvasva: 2015. 09.1.]

<http://24.hu/fn/gazdasag/2011/01/06/rekorder-lett-az-aeroviva-csod/> [olvasva: 2015. 09.1.]

[http://www.turizmusonline.hu/aktualis/cikk/csodeljaras\\_alatt\\_a\\_best\\_reisen](http://www.turizmusonline.hu/aktualis/cikk/csodeljaras_alatt_a_best_reisen) [olvasva: 2015. 09.1.]

[http://index.hu/gazdasag/2013/08/16/egyiptom\\_csodbe\\_vitte\\_a\\_best\\_reisent/](http://index.hu/gazdasag/2013/08/16/egyiptom_csodbe_vitte_a_best_reisent/)[olvasva : 2015. 09.27.]

<http://www.origo.hu/utazas/hirek/20130816-felfuggesztette-utazasi-tevekenyseget-a-best-reisen.html> [olvasva: 2015. 10.15.]

[http://www.delmagyar.hu/belfold\\_hirek/az\\_egyiptomi\\_helyzet\\_miatt\\_ment\\_csodbe\\_a\\_best\\_reisen/2345961/](http://www.delmagyar.hu/belfold_hirek/az_egyiptomi_helyzet_miatt_ment_csodbe_a_best_reisen/2345961/) [olvasva: 2015. 09.03.]

<http://www.stop.hu/belfold/best-reisen-csod-igy-jarjon-el-ha-karosult/1173143/> [olvasva: 2015. 09.16.]

[http://hvg.hu/kkv/20130817\\_Best\\_Reisencsod\\_hazajott\\_az\\_elso\\_157\\_kar](http://hvg.hu/kkv/20130817_Best_Reisencsod_hazajott_az_elso_157_kar) [olvasva: 2015. 09.03.]

[http://hvg.hu/kkv/20131126\\_Lezuzta\\_a\\_charterpiacot\\_a\\_Best\\_Reisen\\_cso](http://hvg.hu/kkv/20131126_Lezuzta_a_charterpiacot_a_Best_Reisen_cso)[olvasva: 2015. 09.03.]

<http://hirtv.hu/ahirtvhirei/best-reisen-csod-teljes-kartalanitas-jarhat-az-utasoknak-1178994> [olvasva: 2015. 11.05.]

<http://hirtv.hu/ahirtvhirei/best-reisen-csod-teljes-kartalanitas-jarhat-az-utasoknak-1178994> [olvasva: 2015. 11.07.]

<http://inforadio.hu/hir/eletmod/best-reisen-csod-csak-repulojegyre-nincs-karterites-588997> [olvasva: 2015. 11.07.]

<http://www.atv.hu/belfold/20130826-best-reisen-csod-mar-csaknem-minden-utas-hazaerkezett> [olvasva: 2015. 11.07.]

<http://www.szeretlekmagyarorszag.hu/leallt-a-best-reisen/> [olvasva: 2015. 11.11.]

[http://www.kosarmagazin.hu/inet/kosar/hu/cikkek/2011/augusztus13/best\\_reisen\\_csod.html](http://www.kosarmagazin.hu/inet/kosar/hu/cikkek/2011/augusztus13/best_reisen_csod.html) [olvasva: 2015. 09.25.]

<http://www.bestreisen.hu/> [olvasva: 2015. 09.16.]

[http://kapos.hu/hirek/gazdasag/2013-08-16/csodbe\\_ment\\_a\\_best\\_reisen\\_.html](http://kapos.hu/hirek/gazdasag/2013-08-16/csodbe_ment_a_best_reisen_.html)  
[olvasva: 2015. 09.25.]

<http://www.vg.hu/vallalatok/turizmus/csodbe-ment-a-best-reisen-410059> [olvasva:  
2015. 09.25.]

<http://pronagygyula.blogspot.hu/2013/08/best-reisen-csod.html> [olvasva: 2015.  
09.16.]

<http://privatbankar.hu/utazas/best-reisen-csod-az-utasok-a-biztositora-varnak-260988>  
[olvasva: 2015. 10.17.]

<http://www.pertarskereso.hu/hirek/best-reisen-csod-mit-tehet/>[olvasva: 2015. 10.17.]

<http://www.vg.hu/vallalatok/turizmus/best-reisen-egyiptom-es-tunezia-a-csod-oka-410086> [olvasva: 2015. 10.17.]

<http://www.azutazo.hu/cikkek/a-hitelezok-igene-a-best-reisen-csodegyezsegi-ajanlatara> [olvasva: 2015. 10.17.]

<http://www.dehir.hu/tag/best-reisen/> [olvasva: 2015. 09.16.]

<http://www.bankkartya.hu/hirkategoria/sajtoszemle/cikk/nfh-best-reisen-csod-mit-tehet> [olvasva: 2015. 10.17.]

<http://www.uzletresz.hu/vallalkozas/20130818-nem-hagy-kint-utasokat-a-csodbe-ment-best-reisen.html> [olvasva: 2015. 11.03.]

[http://www.blikk.hu/blikk\\_aktualis/800-best-reisen-utas-rekedt-kulfoldon-2206407](http://www.blikk.hu/blikk_aktualis/800-best-reisen-utas-rekedt-kulfoldon-2206407)  
[olvasva: 2015. 11.03.]

<http://privatkopo.hu/WebArticleShow.aspx?MN=Hirmix&AGM=GazdasagiBunugyek&AN=bestadocsalasvad&LN=hungarian> [olvasva: 2015. 11.03.]

<http://24.hu/belfold/2013/08/16/becsodolt-a-best-reisen/> [olvasva: 2015. 09.16.]

<http://gepnarancs.hu/2013/08/becsodolt-a-best-reisen/> [olvasva: 2015. 08.21.]

<http://www.vhegy.com/2013/08/hirtelen-halal-csodbe-ment-best-reisen.html>  
[olvasva: 2015. 08.21.]

<http://hir.ma/gazdasag/best-reisen-ugyvezeto-az-egyiptomi-helyzet-miatt-ment-csodbe-a-ceg/129557> [olvasva: 2015. 08.21.]

<http://frissvideok.hu/hirek/307781-video-best-reisen-csod-hetszazan-rekedtek-kulfoldon> [olvasva: 2015. 10.13.]

<http://www.civishir.hu/gazdasag/csod-annyi-a-best-reisennek/0816173928> [olvasva:  
2015. 10.13.]

- [http://figyelo.hu/cikk\\_print.php?cid=bedobta-a-torolkozot-best-reisen](http://figyelo.hu/cikk_print.php?cid=bedobta-a-torolkozot-best-reisen) [olvasva: 2015. 09.16.]
- [http://turizmus.com/ajanlo\\_cikkek/hoppon-maradt-ugynokok-1118854](http://turizmus.com/ajanlo_cikkek/hoppon-maradt-ugynokok-1118854) [olvasva: 2015. 10.16.]
- <http://propeller.hu/itthon/2771634-best-reisen-300-milliot-kovetelnek> [olvasva: 2015. 09.16.]
- [http://alfahir.hu/cs%C5%91dbe\\_ment\\_az\\_aeroviva\\_utaz%C3%A1si\\_iroda-20101220](http://alfahir.hu/cs%C5%91dbe_ment_az_aeroviva_utaz%C3%A1si_iroda-20101220)[olvasva: 2015. 09.16.]
- <http://www.nagyutazas.hu/utravalo/article.php?id=533> [olvasva: 2015. 10.13.]
- [http://www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop425/0051\\_Turizmus\\_es\\_kozlekedes/ch06s02.html](http://www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop425/0051_Turizmus_es_kozlekedes/ch06s02.html) [olvasva: 2015. 10.13.]
- <http://mkeh.gov.hu/gyik/idegenforgalom> [olvasva: 2015. 10.13.]
- <http://www.ofe.hu/inet/ofe/hu/fogalmak/fogalom.html?phraseid=2320> [olvasva: 2015. 10.13.]
- <http://utazasiirodak.com/5-kontinens-5let-utazasi-iroda/-/torolt/-/> [olvasva: 2015. 10.13.]
- [http://nol.hu/gazdasag/nem\\_indithat\\_utat\\_az\\_5\\_kontinens-337743](http://nol.hu/gazdasag/nem_indithat_utat_az_5_kontinens-337743) [olvasva: 2015. 10.13.]
- <http://cimkezes.origo.hu/cimkek/5-kontinens-utazasi-iroda/index.html> [olvasva: 2015. 10.13.]
- [http://nol.hu/gazdasag/eddig\\_150\\_millio\\_az\\_aeroviva\\_utasok\\_kara-923141](http://nol.hu/gazdasag/eddig_150_millio_az_aeroviva_utasok_kara-923141) [olvasva: 2015. 10.13.]
- [http://aeromagazin.hu/index.php?option=com\\_k2&view=item&id=1074:er%C5%91sen-kezdet-id%C3%A9n-is-budapest&Itemid=129](http://aeromagazin.hu/index.php?option=com_k2&view=item&id=1074:er%C5%91sen-kezdet-id%C3%A9n-is-budapest&Itemid=129) [olvasva: 2015. 12.07.]
- [http://www.turizmusonline.hu/belfold/cikk/torokorszage\\_az\\_elseg\\_a\\_magyar\\_charterpicon](http://www.turizmusonline.hu/belfold/cikk/torokorszage_az_elseg_a_magyar_charterpicon) [olvasva: 2015. 11. 16.]
- <http://www.origo.hu/itthon/20070910-csodbe-ment-a-bella-tours.html> [olvasva: 2015. 11. 29.]