



A légi utasok jogai és hasznos tanácsok járattörlés, járatkésés, visszautasított beszállás és poggyászkárok esetén

Repülőutak esetén előfordulhat, hogy az indulás napján, a repülőtéren szembesülnek az utasok a légi járat törlésével, késésével, visszautasítják beszállásukat, vagy leszállás után azzal, hogy a feladott poggyász nem érkezik meg az úti céljukra. A hasonló helyzetben a légitársaságok által kötelezően megteendő lépéseket és az utasokat megillető jogokat a következőkben ismertetjük.

I. Járattörlés

Ha törölték a légi járatát, az utasnak az alábbi jogai vannak:

- A repülőtéren az utasok jogairól szóló írásos tájékoztatás.
- Átfoglalás másik járatra (legkorábbi járatindulási időpont vagy a rendelkezésre álló szabad helyek függvényében az utas által választott későbbi időpont) vagy a jegyár visszatérítése.
- Étkezés és frissítők a legkorábbi időpontra való átfoglalás választása esetén.
- Éjszakai szállás és reptéri transzfer a szállás és a repülőtér között a legkorábbi időpontra való átfoglalás választása esetén.
- Két ingyenes telefonhívás, vagy faxüzenet, vagy e-mail küldési lehetőség.
- Kártalanítás távolságtól függően 250, 400 vagy 600 EUR összegben.

	0-1500 km közötti járatok bármilyen viszonylatban	1500 km feletti EU-s tagállamok közötti járatok	1500-3500 km közötti, EU-s tagállam és 3. ország közötti járatok	3500 km feletti, EU-s tagállam és 3. ország közötti járatok
Kártalanítás összege	250 €	400 €	400 €	600 €

Fontos tudni, hogy nem jár kártalanítás, ha a járattörlést rendkívüli (valamilyen előre nem látható és elháríthatatlan) körülmény okozta! A rendkívüli körülmény kérdésében tagállami hatóság hoz döntést. Továbbá bizonyos esetekben a kártalanítás 50%-al csökkenthető.

II. Ha késik a járat induláskor vagy érkezéskor

Ha késik az utas járata, az alábbi fogyasztói jogok illetik meg:

- A repülőtéren az utasok jogairól szóló írásos tájékoztatás.
- Étkezés és frissítők.
- Két ingyenes telefonhívás, vagy faxüzenet, vagy e-mail küldési lehetőség.
- Éjszakai szállás és reptéri transzfer a szállás és a repülőtér között, ha a késési idő indokolja.
- 5 óra várható késés esetén az utas elállhat a további utazástól, és kérheti a jegyár visszatérítését.
- Kártalanítás távolságtól függően 250, 400 vagy 600 EUR összegben, ha valamilyen okból a célországba érkezéskor 3 órát vagy többet késünk.



0-1500 km közötti járatok bármilyen viszonylatban	1500 km feletti EU-s tagállamok közötti járatok	1500-3500 km közötti, EU-s tagállam és 3. ország közötti járatok	3500 km feletti, EU-s tagállam és 3. ország közötti járatok
250 €	400 €	400 €	600 €

Fontos tudni, hogy nem jár kártalanítás, ha a legalább 3 órás érkezési késést rendkívüli (valamilyen előre nem látható és elháríthatatlan) körülmény okozta. A rendkívüli körülmény kérdésében tagállami hatóság hoz döntést

III. Visszautasított beszállás

Ha visszautasítják az utas beszállását a járaton, az alábbi fogyasztói jogok illetik meg:

A járat túlfoglalása esetén az utasok önként lemondhatnak saját helyükről. Ekkor a következők illetik meg őket:

- Átfoglalás másik járatra (legkorábbi járatindulási időpont vagy a rendelkezésre álló szabad helyek függvényében az utas által választott későbbi időpont) vagy a jegyár visszatérítése;
- A légitársaság és az utas közötti megállapodásban foglalt kedvezmény (például: pénz, utalvány, ingyenes út, hotelszolgáltatás, máskor egy magasabb osztályon való egyszeri elhelyezés, kedvezménykártya stb)

Ha nem sikerül elegendő önként jelentkezővel helyet biztosítani az utasoknak, akkor a légitársaság jogszerűen utasíthatja vissza a fel nem férő utasokat.

A beszállás visszautasításával érintett utasokat megilletik az alábbiak:

- A repülőtéren az utasok jogairól szóló írásos tájékoztatás;
- Átfoglalás másik járatra (legkorábbi járatindulási időpont vagy a rendelkezésre álló szabad helyek függvényében az utas által választott későbbi időpont) vagy a jegyár visszatérítése;
- Étkezés és frissítők a legkorábbi időpontra való átfoglalás választása esetén;
- Éjszakai szállás és reptéri transzfer a szállás és a repülőtér között a legkorábbi időpontra való átfoglalás választása esetén.
- Két ingyenes telefonhívás, vagy faxüzenet, vagy e-mail küldési lehetőség;
- Kártalanítás távolságtól függően 250, 400 vagy 600 EUR összegben.

0-1500 km közötti járatok bármilyen viszonylatban	1500 km feletti EU-s tagállamok közötti járatok	1500-3500 km közötti, EU-s tagállam és 3. ország közötti járatok	3500 km feletti, EU-s tagállam és 3. ország közötti járatok	
Kártalanítás összege	250 €	400 €	400 €	600 €

Fontos, hogy nem hivatkozhat az utas a visszautasítás esetén őt megillető jogokra, ha beszállását ésszerű okok miatt tagadták meg, ilyenek lehetnek például: az egészségügyi, az utas személyében rejlő biztonsági vagy védelmi okok, illetve az utazási okmányok nem megfelelőisége (lejárt útlevél vagy nincs vízum) stb.



IV. Poggyászpanaszok

A poggyászkárokra vonatkozó szabályokat egy nemzetközi egyezmény, a Montreáli egyezmény tartalmazza, és nem az EK rendelet szabályozza.

- Kártérítés az igazolt költségekre, benyújtott számlákra, nagyságrendileg 1400 EUR összeghatárig;
- Kártérítéshez a repülőtéren panaszbejelentő nyomtatvány felvétele (ún. PIR nyomtatvány), az elveszett vagy megrongálódott poggyász ügyében, amelyet haladéktalanul, de legkésőbb 7 napon belül, írásban, az érintett légitársaságnak címezve kell megküldeni;
- Amennyiben nem érkezik meg a poggyász, az 21 nap eltelte után elveszettnek tekintendő;
- A késve megérkezett poggyász esetében a kérelmet szintén haladéktalanul, de legkésőbb a poggyász átvételétől számítva 21 napon belül kell benyújtania az utasnak a légitársasághoz.

Az ingyenesen letölthető és internet nélkül is használható „ECC-Net: Travel” alkalmazás segíti a légi utasok jogainak megismerését, a légitársaságokkal való kapcsolatfelvétel megkönnyítését és a légi utasok jogainak gyakorlati érvényesítését.

V. Hasznos tippek

Járatörülés és járatkésés esetén:

- Folyamatosan figyeljük a reptéri kijelzőkön a járatunk státuszával kapcsolatos információkat.
- A légitársaság standjánál (amennyiben az adott reptéren van) kérjük tájékoztatást a továbbutazási lehetőségekről.
- Ha nem kapunk étkezést, frissítőket vagy szállást, arról magunk gondoskodhatunk, de őrizzük meg a nyugtákat, és hazaérkezésünk után kérjük költségeink megtérítését a légitársaságtól.
- A telefonálási, kommunikációs kiadásainkat a híváslistánk benyújtásával igazolhatjuk a légitársaság felé.
- Fontos, hogy rendkívüli esetekben a légitársaság dönthet úgy, hogy korlátozott segítséget nyújt, vagy nem nyújt segítséget, ha ez további késést okozna az adott járatral érintett vagy más, átfoglalás vagy járatkésés miatt várakozó utasoknak.
- A felajánlott átfoglalási lehetőséget nem vagyunk kötelesek elfogadni, és jegyárvisszatérítés kérése esetén magunk gondoskodhatunk a továbbutazásunkról.
- Tisztában kell lennünk azzal, hogy jegyár visszatérítés iránti kérésünk teljesítése esetén a légitársaság nem köteles további segítséget (étkezés, szállás, stb.) nyújtani részünkre, továbbá a saját magunk által megvásárolt, új járatra szóló jegy ára is lényegesen magasabb lehet, mint az eredeti jegyünk ára.
- Tudnunk kell, hogy ha átfoglalás esetén nem a legkorábbi járatindulási időpontot, hanem a rendelkezésre álló szabad helyek függvényében egy későbbi időpontot választunk, akkor a légitársaság nem köteles további segítséget (étkezés, szállás, stb.) nyújtani részünkre.
- Fontos tudni, hogy járatörülés és érkezési késés esetén a rendkívüli körülmények fennállását, az EU területéről induló járatnál a járat indulási helye szerinti tagállami végrehajtó hatóság, az EU-n kívülről az EU területére közlekedő EU-s légitársaság járata esetében az érkezési ország hatósága jogosultak kivizsgálni. A rendelet szabályait Svájcban, Izlandon és Norvégiában is alkalmazni kell, így EU alatt ezen országok is értendők. A hatóságok elérhetőségei itt találhatóak meg: https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/national-enforcement-bodies-neb_en

**A beszállás visszautasítása esetén, illetve annak elkerülése érdekében:**

- Fontos, hogy foglalásnál mindig az úti okmányban szereplő teljes nevet tüntessük fel, és az elektronikus visszaigazolás megérkezése után haladéktalanul ellenőrizzük, hogy a foglalási adatok pontosan szerepelnek-e a visszaigazolásban, illetve a visszaigazolásban szereplő név a repülőtéren azonosításon bemutatásra kerülő úti okmányunkban szereplő névvel pontosan megegyezik-e. Ha nem, haladéktalanul vegyük fel a légitársasággal a kapcsolatot, és kérjük a név kijavítását. Ha ezt elmulasztjuk, elképzelhető, hogy a légitársaság visszautasítja a beszállásunkat!
- Foglalás előtt mindig ellenőrizzük úti okmányunk érvényességi idejét és körültekintően tájékozódjunk az utazás során érintett országok (ideértve a csatlakozási, átszállási országot is!) vízumelőírásairól.
- Fontos tudni, hogy a járat túlfoglalása esetén a foglalásáról lemondó utast nem lehet arra kényszeríteni, hogy más javára lemondjon az utazási lehetőségről, a lemondás mindig önkéntes, tehát itt az önként jelentkező utas egyezkedési pozícióban áll a légitársasággal szemben. Ameddig nem kaptunk írásos garanciát a kedvezményről, illetve amíg az egyezés nem született meg, tanácsos nem lemondani saját helyfoglalásunkról.
- Ha átszállással utazunk, figyeljünk arra a foglalásnál, hogy a csatlakozási repülőtéren hagyjunk elegendő időt az átszállásra. Az átszálláshoz szükséges idő hosszánál az érkező járat esetleges késését, az érkező gép nagyságát (meddig tarthat a kiszállás) a repülőtér nagyságát, forgalmát, az esetleges újbóli biztonsági ellenőrzés (pld: EU-n kívülről érkező gép esetén) és a csatlakozó járat beszállókapujához való eljutás idejét is figyelembe kell vennünk.
- Fontos tudni, hogy a beszállás visszautasítása esetén a visszautasítás jogszerűségét az EU területéről induló járatnál a járatindulási helye szerinti tagállami végrehajtó hatóság, az EU-n kívülről az EU területére közlekedő EU-s légitársaság járata esetében az érkezési ország hatósága jogosultak kivizsgálni. A rendelet szabályait Svájcban, Izlandon és Norvégiában is alkalmazni kell, így EU alatt ezen országok is értendők. A hatóságok elérhetőségei itt találhatóak meg: https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/national-enforcement-bodies-neb_en

Poggyászkárok esetén:

- Fontos tisztában lenni azzal, hogy a feladott poggyászra és a kézipoggyász szállítására vonatkozó feltételek (darabszám, méret, súly stb.) és díjak légitársaságonként eltérnek, azokat az utas a foglalásnál, az ÁSZF megismerése során fogadja el. E tekintetben lényeges különbségek mutatkoznak a hagyományos árpolitikát folytató és a „fapados” légitársaságok poggyászszállítási gyakorlata között.
- A poggyászokra vonatkozó szabályokat nem teljesítő utasok többletdíj megfizetésével számolhatnak, ha pedig ezt a többletdíjat nem fizetik meg, a légitársaság a beszállásukat is visszautasíthatja.
- Hasznos tudni, hogy a poggyász késése/elvesztése esetén a szükségessé vált ruhaneműket, tisztálkodási szereket, egyéb személyes használatra szolgáló tárgyakat (pl. gyógyszer) az utas megvásárolhatja, azonban a vásárlásokat igazoló blokkokat, nyugtákat meg kell őrizni, mivel hazaérkezés után a légitársasághoz történő kártérítési igény benyújtásakor ezeket csatolni szükséges a panaszhoz.
- Az észszerűség elvét figyelembe véve csak a valóban szükségessé vált ruhaneműk és személyes használati tárgyak megvásárlására kell törekedni, mivel az indokolatlan kiadásokat a légitársaságok nem térítik meg. Fontos, hogy a költségek teljes megtérítésére (pl. ruhaneműk) ritkán kerül sor, hiszen a megvásárolt tárgyak az utas tulajdonában maradnak.
- Poggyász elvesztése esetén a feladott poggyász tartalmának bizonyításai nehézségei miatt a légitársaságok jellemzően a poggyász súlya alapján fizetnek kártérítést, levonva az utas által



megjelölt olyan tárgyak értékét, amelyek fuvarozása a feladott poggyászban az üzletszabályzat rendelkezései szerint kizárt.

- Szükséges utalni arra, hogy amennyiben a csomagunk a hazaúton késik, vagy azt nem találják meg, jellemzően a légitársaságok nem térítik meg a többletkiadásokat, hiszen joggal feltételezhető, hogy a szükségleti cikkek az utas lakóhelyén rendelkezésre állnak.
- Utazás előtt ajánlatos a légifuvarozó csomagszállításra vonatkozó feltételeiről alaposan tájékozódni, hogy melyek azok a tárgyak, amelyek késedelméért, elveszéséért vagy megrongálódásáért a fuvarozó légitársaság nem vállal felelősséget (pl. készpénz, elektronikai cikkek, okmányok, folyadékok, romlandó tárgyak).
- A poggyász megrongálódása esetén a megsérült bőrönd javításáról szóló nyugta/számla alapján, vagy amennyiben a bőrönd javíthatatlan, akkor a bőrönd eredeti számlája, vagy hasonló poggyász igazolható értéke alapján állapítja meg a légitársaság a kártalanítás összegét. Figyelembe kell venni azonban azt, hogy sok esetben az utas nem egy teljesen új bőrönddel utazik. Egy régebben vásárolt, használt állapotban lévő poggyásznál a kártalanítás összege is jellemzően a használt bőrönd értékéhez igazodik.
- Amennyiben a kézipoggyásznkat a légitársaság esetleg helyhiány miatt nem engedné fel a gép fedélzetére, és azt a feladott poggyásokkal együtt a raktérben helyezi el, és ott esetleg megrongálódik, vagy nem érkezik meg, a légitársaság azért a feladott poggyászhoz hasonlóan felelősséggel tartozik a károkért.
- Jó tanács, hogy az utasok a személyes irataik és értéktárgyaik biztonsága érdekében azokat lehetőség szerint ne a feladott poggyászban, hanem a kézipoggyászukban szállítsák, melyet a gépre magukkal visznek. Amennyiben a kézipoggyászt helyhiány miatt mégsem vihetik magukkal a gépre, a személyzetnek történő átadás előtt abból vegyék ki értéktárgyaikat (készpénz, iratok, elektronikai cikkek).
- Ha az utas értékes tárgyakat visz magával az útra, tanácsos magán-utasbiztosítást kötnie, amely megfelelő kárfedezetet nyújt az 1400 EUR-t meghaladó károkra is.

VI. Segítségnyújtó fórumok

A fogyasztók védelmét több szervezet látja el a légitársaságokkal szembeni panaszok kivizsgálása és vagyoni igényeik érvényesítése esetén:

A) A panasz közvetlen rendezése a légitársasággal

Először a légitársasághoz kell az utasnak a panaszát megküldeni. Ennek egyik formája a légi utasok jogaival kapcsolatos panaszok bejelentésére szolgáló uniós nyomtatvány kitöltése lehet. https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/national-enforcement-bodies-neb_en

B) Hatósági út

Az EU-s tagállami hatóságok (Az EU-s tagállamok mellett ide kell érteni Izlandot, Norvégiát és Svájcot is) a 261/2004/EK rendelet szerinti, a járatörlés, járatkésés és visszautasított beszállás eseteinek hatósági kivizsgálására, valamint a rendkívüli körülmények fennállásának megállapítására jogosultak. Ez azért fontos, mert nem jár kártalanítás, ha a járatörlést vagy legalább 3 órás érkezési késést rendkívüli, azaz valamilyen előre nem látható és elháríthatatlan körülmény okozta! Tehát a rendkívüli körülmény kérdésében tagállami hatóság hoz döntést.

Az említett országokból induló járatok esetén (tekintet nélkül arra, hogy EU-n belülre vagy kívülre közlekednek-e) nincs jelentősége annak, hogy melyik országban adták ki a légitársaság működési engedélyét, tehát a hatósági eljárást le kell folytatni hazai, EU-s és EU-n kívüli légitársaságok esetében.

Valamelyik 3. országból EU-s tagállamba (Az EU-s tagállamok mellett ide kell érteni Izlandot, Norvégiát és Svájcot is) közlekedő járatok esetében az EK rendelet kizárólag akkor alkalmazandó, azaz a hatósági eljárás



az EK rendelet alapján kizárólag akkor indítható meg, amennyiben a légitársaság működési engedélyét az EU valamelyik tagállamában (ideértve Izlandot, Norvégiát és Svájcot is) adták ki.

Fontos, hogy a hatósági eljárás során az utas (panaszos) lakóhelyének, állampolgárságának nincsen jelentősége!

A nemzeti hatóságok listája és elérhetősége itt található:

https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/national-enforcement-bodies-neb_en

Hazánkban a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet 3. § (4b) bekezdése alapján a légi személyszállítás szabályairól szóló 25/1999. (II. 12.) Korm. rendelet 27. § (3)–(4) bekezdésében foglaltak tekintetében az EK rendelet végrehajtására fogyasztóvédelmi hatóságként a nemzetközi kereskedelmi repülőtér székhelye szerint illetékes kormányhivatal került kijelölésre az I. fokú hatósági eljárás lefolytatására. Ezek az alábbiak:

Budapest Liszt Ferenc Nemzetközi Repülőtér: *Budapest Főváros Kormányhivatala*

Debrecen: *Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal*

Sármellék: *Zala Megyei Kormányhivatal*

Fontos, hogy poggyászkárok esetén a tagállami végrehajtó hatóságok nem kompetensek poggyászkárok és poggyászkésések kérdését szabályozó Montreali egyezmény kikényszerítésére, panasz esetén az EFK, az alternatív vitarendező fórumok és a bíróságok nyújthatnak segítséget.

Mindazonáltal szükséges kiemelni, hogy bármelyik kormányhivatal az EK rendelet tárgyi hatályán kívül eső témakörökben (például, panaszkezelés, tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok, gazdasági reklámtevékenység, stb) általános fogyasztóvédelmi hatásköre alapján jogosult hatósági eljárást elfolytatni a légitársaságokkal szemben.

C) Európai Fogyasztói Központ – határon átnyúló igényérvényesítés

Amennyiben egy magyar lakóhellyel rendelkező fogyasztónak egy másik EU-s országban, az Egyesült Királyságban (a BREXIT ellenére is), Norvégiában vagy Izlandon székhellyel rendelkező légitársasággal szemben panasza merül fel, és azt nem sikerül közvetlenül rendeznie a vállalkozással, akkor az Európai Fogyasztói Központ Magyarország (EFK) ingyenes segítségét kérheti a vagyoni igénye érvényesítése és a felek közötti kompromisszum elérése érdekében. Az EFK az Igazságügyi Minisztériumban működik.

Emellett az EFK lényegében bármilyen légitársasági tárgyú panasz, pld: légi járatok késésével, törlésével kapcsolatos panaszok, poggyászkárok, csomagkésés, foglalási problémák /pl névelírás/, valamint a légitársaságok által nyújtott egyéb szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszok, stb., esetén segítséget tud nyújtani.

Szükséges kiemelni, hogy amennyiben a légitársaság az utas felé történő kommunikációban rendkívüli körülményre hivatkozik a járatkésés vagy járat törlés okaként, akkor az EFK a kártalanítás érvényesítésében akkor tud közreműködni, ha a kompetens, tagállami hatóság a rendkívüli körülmény fennállásának hiányát már megállapította. Tehát az EFK-nak is ilyen esetben a kártalanítás érvényesítéséhez meg kell várnia a hatósági döntést a rendkívüli körülmény vonatkozásában.

Bővebb információ az EFK panaszkezeléséről itt olvasható: www.magyarrefk.hu



D) Belföldi és határon átnyúló alternatív és online vitarendezés, igényérvényesítés

Magyar fogyasztó magyar székhelyű légitársasággal szembeni belföldi panasza esetén közvetlenül vagy az online vitarendező platform útján **békéltető testülethez vagy bírósághoz fordulhat.**

Továbbá **online módon megkötött légi személyszállítási szerződés esetén** az utas **az Európai Bizottság által működtetett online vitarendező platformon keresztül is megkísérelheti rendezni** valamelyik EU-s légitársasággal szemben fennálló belföldi vagy határon átnyúló **jogvitáját** a platformhoz csatlakozott tagállami kompetens alternatív vitarendező fórum előtti online vitarendezés során.

Az online vitarendező platform az alábbi linken érhető el:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>

E) A 3. országban székhellyel rendelkező légitársaságokkal szembeni panaszok

Amennyiben a panasszal érintett **légitársaság székhelye** az EU-s tagállamon, Izlandon vagy Norvégián kívül **harmadik országban található** (pl. amerikai, ausztrál vagy kínai, stb.), akkor **a fogyasztó vagyoni igényét bírósági úton érvényesítheti.**

Továbbá az utas panaszával a járat EU-s országból (ideértve Izlandot, Norvégiát és Svájcot is) való indulása esetén az EK rendelettel szabályozott témakörökben a tagállami végrehajtó hatóságokhoz fordulhat.

https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/national-enforcement-bodies-neb_en