



! Mikor kell a légitársaságnak az utasokról való gondoskodás érdekében a szükséges lépéseket megtennie, ha egy járata az előzetes menetrendhez képest késéssel indul?

Az érintett légitársaságnak azonnal meg kell kezdenie a segítségnyújtás előkészítését, mielőtt a rendelkezésre álló információk alapján ésszerűen valószínűsíthető, hogy a járata (az indulási hely és a célállomás távolságától függően) 2, 3, illetve 4 órát, azaz jelentősen késni fog.

! Mikor tekinthető jelentősnek egy légi-járat késése?

A rendelet szerint az utast akkor illetik meg a speciális jogok, ha a késés jelentősnek tekinthető. Csak olyan esetben jár segítségnyújtás az utas részére, ha legalább 2 órás késéssel (1500 km vagy rövidebb út esetén), illetve 3 órás késéssel (az EU-n belül 1500 km-nél hosszabb út vagy EU-n kívüli országokat is érintő 1500-3500 km közötti út esetén), vagy 4 órás késéssel (összes egyéb repülőút esetén) indul a gép.

0-1500 km közötti járatok bármilyen viszonylatban	1500 km feletti, EU-s államok* közötti járatok	1500-3500 km közötti, EU-s állam* és 3. ország közötti járatok	3500 km feletti, EU-s állam* és 3. ország közötti járatok
2 óra késés esetén	3 óra késés esetén		4 óra késés esetén

*A kiadványban foglaltak az EU tagállamai mellett Izlandra, Norvégijára, Liechtensteinre és Svájcra is irányadóak.

! Jelentős késés esetén mi a légitársaság kötelessége?

Ha ésszerűen valószínűsíthető, hogy a járat indulása jelentősen késni fog, a légitársaság köteles segítséget nyújtani és ellátást biztosítani az érintett utasoknak.

! Milyen segítség és ellátás illeti meg a késéssel érintett utasokat?

A késéssel érintett utasoknak díjmentesen a következőket kell felajánlani:

- a) a várakozási idővel ésszerű arányban étkezést és frissítőket;
- b) szállodai elhelyezést és szállítást a repülőtér és a szálláshely (hotel vagy egyéb) között, amennyiben az indulás időpontja ésszerű számítás szerint a tervezett indulást követő napra tolódik.

! Van-e szabály az ellátás mértékére?

Fontos, hogy ha egy gép például 110 perces (tehát kevesebb mint 2 órás) késéssel indul, az utas nem tarthat igényt még frissítő italra sem. Viszont ha például 130 perccel később indul a gép, akkor jár a rendeletben meghatározott segítség.

A rendelet továbbá kizárja az utasok részéről felmerülő esetleges visszaéléseket is. Ennek megfelelően étkezésre és frissítőkre csak a várakozási idővel arányosan támaszthatnak igényt.

Célszerű a számlákat megőrizni, ha magunk gondoskodunk az étkezésről és az italokról!

! Milyen szabályok vonatkoznak a szállás biztosítására?

Az ésszerűség elve általános jelleggel a szállásbiztosítás esetén is érvényesül. Amennyiben a járat tervezett indulási ideje például 23:15, de végül a késés miatt csak másnap 0:55-kor száll fel a gép, akkor nem jár szállás, hiszen hiába „másnap” indul a gép, a késés nem éri el a 2 órát. Mindazonáltal a késésben lévő járatra várakozó utasok ellátásáról való gondoskodás korlátozható vagy elutasítható, ha az ellátás biztosítása önmagában további késedelmet okozna. Erre alapozva általában nem indokolt szállást biztosítani és az utast a repülőtér és a szállás között oda-vissza szállítani, ha az eredeti indulás például 22:00 volt, és végül hajnali 1:30-kor felszáll a repülőgép.

! Telefonálhat-e az utas a légitársaság költségén?

Az étkezésen és az esetleges szállodai elhelyezésen, valamint a repülőtér és a szállás közötti díjmentes fuvarozáson kívül a légitársaság köteles az utasoknak díjmentesen felajánlani két telefonhívást, telex vagy fax-üzenet, vagy e-mail küldésének lehetőségét.

! Mikor állhat el az utas az utazástól és kérheti vissza a repülőjegy árát késés esetén?

Legalább 5 órás késés esetén meg is gon-

dolhatja magát az utas, és visszakérheti a jegy vételárának az utazás meg nem tett szakaszára vagy szakaszaira vetített részét, továbbá a már megtett szakaszra vagy szakaszokra vetített részét is, amennyiben a repülőút az utas eredeti utazási tervével kapcsolatban már nem szolgál semmilyen célt (például a késés miatt az utas nem tud részt venni egy számára fontos eseményen). A visszafizetésnek a légitársaság 7 napon belül köteles eleget tenni. A légitársaság kötelezettsége véget ér, mielőtt törölte az utas foglalását, amely azt eredményezi, hogy az utas nem jogosult a továbbiakban a rendeletben foglalt segítségre, például további étkezésre

! Mi illeti meg az utast a visszatérítés mellett, ha a késés átszállásnál, egy csatlakozási pontnál következik be?

Ha a késés egy csatlakozási pontnál következik be, és ezáltal az utazás fennmaradó része értelmetlenné válik, az utas jogosulttá válik egy olyan járat ingyenes igénybevételére, amely visszajuttatja őt az eredeti kiindulási pontba. Ha a késés az oda- vagy a visszaút kiindulási pontján következik be, akkor az eredeti kiindulási pontra való visszaszállítás nem értelmezhető.

Például egy Stockholm - Hamburg - Tokió járaton

Odafelé:

Ha a késés Stockholmban következik be: értelemszerűen csak visszatérítés jár az utas részére, és nem lehet igénybe venni járatot a visszaszállításhoz.

Ha Hamburgban: az utas pénzvisszatérítésre és visszaszállításra is jogosult.

Visszaúton:

Ha a késés Tokióban következik be: meg kell téríteni az utazás elmaradt részeinek az árát, de

a visszaszállítás iránti igény az eredeti kiindulási pontra nem jogszerű.

Ha a késés Hamburgban következik be: meg kell téríteni a visszaút elmaradt részét.

! **Jelentős késés esetén jár-e kártalanítás az utasnak?**

A vonatkozó rendelet járatkésés esetére nem ír elő kártalanítási kötelezettséget a légitársaságok számára. Ugyanakkor az Európai Bíróság a C-581/10. és C-629/10. számú egyesített ügyekben hozott ítéletében megerősítette az ítélkezési gyakorlatát és az uniós jognak egy korábbi ügyben (C-402/07 és C-432/07) adott azon értelmezését, mely szerint a rendelet járatotlérésre, késésre és kártalanításra vonatkozó cikkét akként kell értelmezni, hogy a késéssel érintett járatok utasait a törölt járatok utasaihoz hasonlóknak lehet tekinteni a kártalanítás iránti jog alkalmazása szempontjából. Azaz az utasok hivatkozhatnak a rendelet által előírt kártalanítás iránti jogra, amennyiben a késéssel érintett légi járat következtében háromórás vagy azt meghaladó idővesztést szenvednek, vagyis ha végső célállomásukat a légi fuvarozó által eredetileg tervezetthez képest három vagy több órával később érik el.

! **Mentesülhet-e a légitársaság a kártalanítási fizetési kötelezettség alól?**

Fontos tudni, hogy a háromórás vagy ezt meghaladó késés nem keletkeztet kártalanítás iránti jogot az utasok javára, ha a légitársaság bizonyítani tudja, hogy a járat hosszú késését olyan rendkívüli körülmények okozták, amelyeket minden ésszerű intézkedés ellenére sem lehetett volna elkerülni, tehát olyan körülmények, amelyek kívül esnek a légitársaság tényleges befolyásán. Ilyenek lehetnek különösen a

különböző időjárási körülmények és bizonyos esetekben a sztrájkok is. A repülőgép műszaki meghibásodása főszabály szerint nem sorolható a rendkívüli körülmények közé, ez tehát az esetek többségében önmagában nem alapozza meg, hogy a légitársaság mentesülhessen fizetési kötelezettsége alól. A járatotlérést eredményező körülményeket mindig esetről esetre kell megvizsgálni, hogy azok valóban rendkívüliek voltak-e.

! **Utazási csomag részét képező repülőút esetén milyen jogok illetik meg az utast?**

Ha a repülőút egy utazási csomag részét képezi, az utas a rendelet keretei között kizárólag a repülési költségek visszatérítésére tarthat igényt. Az utazási csomag többi része vonatkozásában (ha például a befizetett szállást, programokat stb. az utas nem tudja igénybe venni) más módon, az utazásszervezővel szemben (pl.: külön kártérítési per keretében) kell az utasnak igényét érvényesítenie.

! **A járatindulás jelentős késése esetén milyen tájékoztatási kötelezettségei vannak a légitársaságoknak?**

A légitársaságok az utasok tájékoztatása érdekében kötelesek gondoskodni egy olyan közlemény jól látható elhelyezéséről, amely szerint az utasok írásos tájékoztatót kérhetnek a járatindulás legalább 2 órás késése esetén őket megillető jogokról. A rendelet előírja azt is, hogy a légitársaság minden, legalább 2 órás késéssel érintett utasnak köteles átadni egy írásbeli tájékoztatást, amely részletesen tartalmazza a rendeletben foglalt jogosultságokat, továbbá rendelkezésre kell bocsátani a rendeletben foglaltak betartásának ellenőrzésére hatáskörrel

rendelkező nemzeti hatóságok elérhetőségét is.

! **Hol található további információ a légiutas jogokról?**

A légiutas jogokkal kapcsolatban további tájékoztatás érdekében keresse a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság szervezetében működő Európai Fogyasztói Központ (1088 Budapest, József körút 6., 06-1-459-48-32; info@magyarefk.hu) további kiadványait, és látogasson el a központ www.magyarefk.hu oldalán elérhető honlapjára!

A kiadványban foglaltak kizárólag az Európai Fogyasztói Központ Magyarország szakmai álláspontját tükrözik, amely nem bír kötelező erővel sem a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság vagy más közigazgatósági hatóság által lefolytatott hatósági eljárások, továbbá a békéltető testületi eljárások során sem. A kiadvány tartalmáért az Európai Bizottság és a fogyasztóvédelmi tárgyú uniós pályázatok lebonyolításáért és koordinálásáért felelős ügynökség, az Executive Agency for Health and Consumers (EAHC) nem felel.

A kiadvány a 2007-2013 közötti Közösségi Fogyasztóügyi Politika keretében, az „Európai Fogyasztói Központok Hálózata – ECC-Net” elnevezésű projekt megvalósítása során az Európai Unió pénzügyi támogatásával készült.

Európai Fogyasztói Központ
Telefonszám: 06-1-459-48-32
E-mail: info@magyarefk.hu
Honlap: www.magyarefk.hu

Európai Fogyasztói Központ Magyarország



A LÉGIJÁRATOK INDULÁSÁNAK KÉSÉSE

esetén a légi utasokat megillető jogokról szóló tudnivalók

(A légi utasok jogairól szóló 261/2004/EK rendelet alapján)

2B Terminal			
Hova	Tervezett	Várható	Megjegyzés
Praha	16:20	16:20	Felszállt
Stockholm	16:30	17:33	Késik
Paris	16:35	16:24	Felszállt
Amsterdam	16:40	16:39	Felszállt
London	16:40	16:35	Felszállt
Brüsszel	16:45	16:46	Felszállt

Keresse másik 3 kiadványunkat a beszállás visszautasításáról, a légi járatok törléséről és a légiutas jogok gyakorlásának feltételeiről!

