



Szerző: Gyulainé dr. Tóth Zsuzsa

Légi utas jogok

A 261/2004/EK RENDELET AZ UNIÓS ORSZÁGOK KÖZÖTTI LÉGI FORGALOMRA SZÁMOS KÖTELEZŐ ÉS AZ UTASOK SZÁMÁRA KEDVEZŐ RENDELKEZÉST TARTALMAZ A JÁRATOK JELENTŐS KÉSÉSE, A BESZÁLLÁS VISSZAUTASÍTÁSA VAGY A JÁRAT TÖRLÉSE ESETÉRE. EZEKET A RENDELKEZÉSEKET KELL ALKALMAZNI AKKOR IS, HA NEM UNIÓS ORSZÁGBÓL UTAZIK VALAKI UNIÓS ORSZÁGBA, DE A LÉGITÁRSASÁG ENGEDÉLYÉT EGY UNIÓS ORSZÁG ADTA KI.

KIKNEK BIZTOSÍT JOGOKAT A RENDELET A JÁRATOK KÉSÉSE, A BESZÁLLÁS VISSZAUTASÍTÁSA VAGY A JÁRAT TÖRLÉSE ESETÉRE?

Azoknak az utasoknak, akik megerősített helyfoglalással rendelkeznek az érintett járatra, és időben jelentkeztek az utas felvételre, vagy azoknak az utasoknak, akiket az eredeti légi járatról egy másikra irányítottak át. A védelem a charter járatokon közlekedő, továbbá a fapados járatok utasait is megilleti.

MIKOR MINŐSÜL EGY LÉGI JÁRAT KÉSÉSE JELENTŐSNEK?

Csak akkor illetik meg az utast speciális jogok, ha a késés jelentősnek minősül. Ilyen, ha 1500 km-es vagy rövidebb út esetén a késés időtartama eléri a két órát, továbbá 3 óra késés esetén, az EU-n belüli 1500 km-nél hosszabb út vagy EU-n kívüli országot is érintő 1500-3500 km közötti út vonatkozásában, minden más esetben, pedig ha legalább 4 óra a késés.

MILYEN ELLÁTÁS, SEGÍTSÉG JÁR AZ ÉRINTETT UTASOKNAK?

A várakozási idővel arányosan díjmentes étkezés és frissítő, szállás és oda-vissza utazás, ha az indulás a következő napra tolódik, két díjmentes telefonhívás (vagy e-mail, fax vagy telex üzenet), megfelelő tájékoztatás.

Kevesebb, mint két óra, azaz például 115 perc késés esetén még üdítő sem jár és az esetleg biztosított kupon helyett celszerű a számlákat megőrizni, és később annak visszatérítését kérni. A szállás biztosításának elbírálásához az ésszerűséget kell segítségül hívni. Önmagában a naptári nap átlépése nem alapozza meg a jogosultságot.



MIKOR ÁLLHAT EL AZ UTAS AZ UTAZÁSTÓL?

Legalább öt órai késés esetén megmondhatja magát az utas és visszakérheti a repülőjegy árát, aminek a légitársaság 7 napon belül köteles eleget tenni. Fontos, hogy az ellárási kérelem benyújtását követően az utast egyéb jogok már nem illetik meg.

JELENTŐS KÉSÉS ESETÉN JÁR-E KÁRTALANÍTÁS AZ UTASNAK?

Bár a vonatkozó rendelet nem ír elő kártalanítási kötelezettséget, az Európai Bíróság ítélkezési gyakorlata alapján az utasok hivatkozhatnak a rendeletben rögzített kártérítési kötelezettségekre, ha a végső célállomást több mint három órai késéssel érik el. Kimentési lehetősége a légitársaságnak abban az esetben van, ha bizonyítani tudja, hogy a késést olyan rendkívüli körülmények okozták, melyek semmilyen ésszerű intézkedéssel nem voltak elkerülhetőek.

A késésnél ritkábban fordul elő a járatörülés vagy a beszállás visszautasítása, először tisztázzuk a fogalmakat.

MI A JÁRATTÖRLÉS?

Járatörülés az, ha egy járat nem közlekedik, annak ellenére, hogy érkezett rá foglalás. A késéstől történő elhatárolást gyakran az új járatszám segíti.

MI MINŐSÜL A BESZÁLLÁS VISSZAUTASÍTÁSÁNAK?

A beszállás visszautasításának minősül, ha megerősített helyfoglalás és időben történő felvételre jelentkezés esetén, a beszállás lehetőségét az utas pultnál megtagadják, kivéve, ha az elutasítás oka ésszerű biztonsági, védelmi, egészségügyi ok vagy pl. az okmányok hiánya.

MEKKORA KÁRTÉRÍTÉS JÁR JÁRATTÖRLÉS VAGY A BESZÁLLÁS VISSZAUTASÍTÁSA ESETÉN?

Kártalanítás teljes összege	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
A kártalanítási összeg 50 %-kal kevesebb, ha az utasnak a végső célállomás eléréséhez egy olyan helyettesítő járatra ajánlanak ingyenes átfoglalást, amelynek érkezési időpontja az eredeti járat menetrend szerinti érkezési időpontjához képest legfeljebb	250 €	400 €	400 €	600 €
	2 órával későbbi	3 órával későbbi	3 órával későbbi	4 órával későbbi

HOL ÉS HOGYAN IGÉNYELHETŐ A KÁRTALANÍTÁS?

A kártalanítás azonnal esedékes, készpénzben, átutalással, csekkel vagy más szolgáltatásokkal is rendezhető, de fontos, hogy az utas választhat, senki sem köteles elfogadni utalványt készpénz helyett.

Magyarországról induló járat és EU-n kívüli országból induló járat esetén a panaszt <http://www.nkh.gov.hu/web/leguyi-hivatal/panasztel-igenyervenyesites> kell benyújtani. Más EU-s országból érkező járat esetén a panaszt az Európai Bizottság honlapján, <http://ec.europa.eu/transport/> találhatóak meg az illetékes hatóságok, és a kérelem formanyomtatvány minden tagállam nyelvén is elérhető, magyarul a https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/themes/passengers/air/doc/complain_form/eu_complaint_form_hu.pdf oldalon, de a gyorsabb ügyintézés érdekében célszerű az angol változatot használni.

Ha végül mégis vitája támad a légitársasággal, a polgári peres út előtt célszerű a békéltető testületek előtt gyors és ingyenes eljárás keretében megkísérelni a vita rendezését.

