



! **Mikor beszélünk a beszállás visszautasításáról?**

Ha az utasnak megerősített helyfoglalása volt, és kellő időben (a légitársaság által meghatározott időpontban, vagy ha időpontot nem jelöltek meg, legalább 45 perccel a tervezett felszállás előtt) jelentkezett utasfelvételre, azaz az utas készen állt az utazásra, de a légitársaság az utasfelvételi pultnál mégis megtagadta tőle a beszállás lehetőségét. Az utas nem hivatkozhat a visszautasítás esetén őt megillető jogokra, ha beszállását ésszerű okok, például egészségügyi, a személyét érintő biztonsági vagy védelmi okok, illetve az utazási okmányok nem-megfelelősége miatt tagadták meg.

! **Mi a légitársaság kötelezettsége, ha bármilyen okból (például a járatra történt túlfoglalás miatt) indokoltan arra számít, hogy el fogja utasítani a beszállást egy légijáratára?**

Első lépésként a légitársaság köteles önként jelentkezőket keresni, akik bizonyos előnyökért cserébe lemondanának a saját helyfoglalásukról. Például a légitársaság felhívása alapján egy már beszállásra bocsátott (tehát felvett) utas mérlegelheti, hogy mégsem utazik el a járatral (mert például neki nem annyira sürgős), hanem önként jelentkezik és elfogad valamilyen kedvezményt. Kapja ezt a kedvezményt cserébe azért, mert más javára lemond a helyéről.

! **Milyen kedvezményt kaphat az önként jelentkező?**

A kedvezmény bármi lehet, amiről az önként jelent-

kező megállapodik a légitársasággal: pénz, utalvány, ingyenes út, hotelszolgáltatás, máskor egy magasabb osztályon való egyszeri elhelyezés, kedvezménykártya stb. Következésképpen a légitársaság és az önként jelentkező „egyezkedésén” múlik a kedvezmény tárgya és mértéke. Ha a fogyasztó utalványt fogad el, figyelni kell a beváltást esetlegesen korlátozó, a légitársaság által meghatározott feltételekre (például csak meghatározott járatra érvényes, online foglalásnál nem alkalmazható, érvényességi ideje korlátozott stb.).

! **Lehet-e valakit arra kényszeríteni, hogy más javára lemondjon az utazásról, és máskor utazzon?**

Fontos tudni, hogy a lemondás mindig önkéntes, vagyis senkit nem lehet arra kényszeríteni, hogy más javára lemondjon az utazásról. Ha az önként jelentkező utas nem tud megegyezni a légitársasággal, ő jogosult utazni az eredeti járatral, és nem adhatják át a helyét másnak. Tehát addig nem tanácsos lemondani a saját helyfoglalásunkról, ameddig nem kaptunk írásos garanciát a kedvezményről, illetve amíg a megállapodás nem született meg a légitársasággal.

! **Milyen jogai vannak még az önként jelentkezőnek?**

Ha az önként jelentkező utas megegyezett a légitársasággal, hogy átadja a helyét másnak, és ennek fejében valamilyen kedvezményt fogad el, a kedvezményen felül jogosult a jegy árának 7 napon belüli visszatérítésére vagy a kétféle

díjmentes átfoglalás egyikére. Az önként jelentkező joga, hogy válasszon a visszatérítés és az átfoglalások közül. Fontos tudni, hogy ezek valamelyike a kedvezményen felül illeti meg az utast! Vagyis nemcsak a kedvezmény, hanem egyidejűleg további segítség is jár az önként jelentkezőknek.

! **Mit tehet a légitársaság, ha nem sikerül elegendő önként jelentkezővel helyet biztosítani minden utasnak?**

Ebben az esetben a légitársaság valóban jogszerűen utasíthatja vissza a fel nem férő utasokat. Ilyenkor azonban nekik is köteles segítséget nyújtani és egyúttal kártalanítást fizetni.

! **Mit nevezünk segítségnyújtásnak?**

A segítségnyújtás keretében a visszautasított és az önként jelentkező utas(oka)t az alábbi jogosultságok illetik meg:

- a jegy vételárának 7 napon belüli visszatérítése és esetleg visszaszállítás az eredeti kiindulási pontra,

vagy

- a kétféle díjmentes átfoglalás egyike összehasonlítható szállítási feltételek mellett.

E lehetőségeket a légitársaság mindig köteles felajánlani, és az utast illeti meg a választás joga. Ezekon kívül a légitársaság minden visszautasított utas részére ellátást is köteles nyújtani.

! **Mit kell tudni az árvisszatérítésről?**

A jegy árának visszatérítése (mind a visszautasított utasok, mind az önként jelentkező utasok számára) a következőt jelenti: az utas jogosult visszakapni 7 napon belül a jegyének az utazás meg nem tett szakaszára vagy szakaszaira vetített vételár-részét, továbbá a már megtett szakaszra vagy szakaszokra vetített vételár-részét is, amennyiben a repülőút az utas eredeti utazási tervével kapcsolatban már nem szolgál semmilyen célt (például a beszállás visszautasítása miatt az utas nem tud részt venni egy számára fontos eseményen). Amennyiben a visszautasított utas átszállása hiúsul meg (tehát félúton jár az utas), a légitársaság köteles díjmentesen visszaszállítani őt oda, ahol a teljes utazását eredetileg megkezdte.

! **Visszatérítés helyett választhat-e az utas díjmentes átfoglalást?**

Visszatérítés helyett dönthet úgy is az utas (mind a visszautasított utas, mind az önként jelentkező), hogy nem áll el a légifuvarozási szerződéstől, hanem elfogadja a tény, hogy késve éri el úti célját, és él a díjmentes, összehasonlítható szállítási feltételek mellett történő átfoglalás valamelyik lehetőségével. Az átfoglalások mindig az eredeti úti cél irányába lehetségesek, tehát az utas nem módosíthat egy másik célállomásra.

! **Milyen átfoglalási lehetőségek illetik meg az utast?**

Az egyik átfoglalási lehetőség azt jelenti, hogy a légitársaság a legközelebb induló géppel köteles eljuttatni az utast az úti céljára. A másik lehetőség pedig azt, hogy nem a legközelebbi járatral, hanem akkor, amikor az utasnak az átfoglalás megfelel, azonban erre az utazási időpontra való átfoglalást a légitársaság már függővé teheti a szabad ülőhelyek számától.

! **Mi a teendő, ha másik repülőtérre érkezik az átfoglalt járat?**

Előfordul, hogy egy régiót vagy várost több repülőtér szolgál ki. Ha az átfoglalt járat nem az eredeti repülőtérre érkezik, akkor a légitársaságot terheli a szerződés szerinti érkezési repülőtérre való átutazásunk költsége. Ilyenkor érdemes pl. a taxiszámlát, a vonat- vagy buszjegyet, és azok számláit megőrizni, amelyeket utóbb a légitársaság köteles megtéríteni az utas számára.

! **Milyen további segítség és ellátás illeti meg a visszautasított utasokat?**

A visszautasított utasoknak (az önként jelentkezőknek viszont nem!) még további segítségnyújtás is jár: ez az ellátáshoz való jog. Az ellátáson belül az utasoknak a következőket kell felajánlani díjmentesen:

- a várakozási idővel ésszerű arányban étkezést és frissítőket;
- szállodai elhelyezést az alábbi esetekben:
 - ha egy vagy több éjszakás ott tartózkodás válik szükségessé,
 - vagy
 - ha az utasnak a szándékaihoz képest további ott tartózkodása válik szükségessé;
- szállítást a repülőtér és a szálláshely (hotel vagy egyéb) között;
- két telefonhívást, telex vagy faxüzenetet, vagy e-mail küldésének lehetőségét.

! **Van-e szabály az ellátás mértékére?**

A rendelet 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 a visszautasított utas él az átfoglalás lehetőségével, ellenben nem a felajánlott, legközelebb induló járatot kíván elutazni (hanem például egy héttel később), akkor már nem tarthat igényt díjmentes szállodai elhelyezésre.

! **Mekkora összeg jár kártalanításként a visszautasított utasoknak?**

Az összeg mértéke az utazás km-ben számított hosszától és EU-n belüli vagy kívüli voltától függ az alábbi táblázat szerint.

	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
Kártalanítás teljes összege	250 €	400 €	400 €	600 €
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	2 órával későbbi.	3 órával későbbi.	4 órával későbbi.	

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

! **Hogyan kapja meg a kártalanítási összeget a visszautasított utas?**

A kártalanítás összege azonnal jár, amelynek kifizetése készpénzben, átutalással, csekkel, illetve utazási utalvánnyal, vagy más szolgáltatásokkal történhet. Érdemes tudni, hogy a teljesítési formák közül az utas választhat, tehát senki sem köteles pénz helyett utazási utalványt elfogadni kártalanításként.

! **A beszállás visszautasítása 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 beszállás

visszautasítása esetén őket megillető jogokról. A rendelet előírja azt is, hogy a légitársaság minden, visszautasított beszállással 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.

! **Milyen módon kell a légitársaságnak segítenie a csökkent mozgásképességű utasokat?**

Az ellátás teljesítésekor a légitársaság köteles különös figyelmet fordítani a csökkent mozgásképességű és az őket kísérő személyek, valamint a kíséret nélkül utazó gyermekek szükségleteire.

! **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 oldalon 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, sem a polgári peres és nem peres 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 BESZÁLLÁS VISSZAUTASÍTÁSA esetén a légi utasokat megillető jogokról szóló tudnivalók

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



Keresse másik 3 kiadványunkat a légi járatok törléséről, a járatindulás késéséről és a légiutas jogok gyakorlásának feltételeiről!

