



! Mely késéssel, járatöréléssel, illetve visszautasított beszállással érintett légijáratokra vonatkozik a 261/2004/EK rendelet?

A rendelet csak akkor alkalmazható, ha a repülőgép:

- az EU valamely országából (a kiadványban foglaltak az EU tagállamai mellett Izlandra, Norvégiára, Liechtensteinre és Svájcra is irányadóak) indul a világ bármely országába (legyen a légitársaságnak egy EU-tagállam által megadott működési engedélye vagy sem),

illetve, ha

- az EU valamely országába közlekedik az Unió határain kívülről (feltéve, ha a légitársaság rendelkezik egy EU-tagállam által kiadott működési engedéllyel).

Utóbbi esetben azonban nem jár az utasnak a rendelet által biztosított védelem, ha a kiindulási országban már részesült az előnyökben, kártalanításban és segítségben. Például ha egy tagállami légitársaság Bejrútból Budapestre közlekedő járatánál egy utas beszállását visszautasítják, és Bejrútban már részesült az őt megillető előnyökben, kártalanításban, segítségben, akkor a rendelet szerinti jogosultságok ismételtelen nem járnak neki.

! Mely légijáratok esetében nem illetik meg az utast a speciális jogok?

Nem élvez védelmet (uniós állampolgársága ellenére sem), aki:

- nem uniós országból nem uniós országba utazik,
- vagy
- nem uniós országból utazik valamelyik uniós országba, és a légitársaság működési engedélyét nem egy uniós tagállam adta ki.

Olyan különleges csatlakozási szituációkban, amikor EU-s tagállamból közlekedik egy járat átszállással egy EU-n kívüli országba egy EU-n kívüli országon keresztül, és a csatlakozási repülőtéren késik a csatlakozó járat (vagy törlik azt, illetve visszautasítják az utas beszállását), hiába uniós tagállamból indult a járat, az ilyen esetekre nem vonatkozik a jogszabályban foglalt védelem. Hiszen az esemény EU-n kívüli ország repülőterén következett be egy olyan járatral, amely nem EU-s országba közlekedett.

! Mely utasoknak biztosít jogokat az uniós rendelet?

A beszállás visszautasításával, a járatöréléssel és a járatindulás késésével összefüggő kellemetlenségek esetén az utasokat megillető jogok vonatkozásában nagyon fontos tisztázni, hogy pontosan mely utasok élhetnek a rendelet szerinti

fogyasztói jogokkal. Kizárólag azok a légi utasok élveznek védelmet,

- akik megerősített helyfoglalással rendelkeznek és időben utasfelvételre jelentkeztek (visszautasított beszállás, késés esete),

vagy

- akiket az eredeti légijáratról (amelyre helyfoglalásuk szólt) átirányítottak egy másikra (októl függetlenül).

Az, hogy az utas időben jelentkezett-e utasfelvételre, azért fontos kérdés, mert ha az utas elkésik (azaz később jelenik meg az utasfelvételi pultnál, mint ahogy azt a légitársaság előzetesen írásban megkövetelte), nem hivatkozhat például arra, hogy nem fért fel a gépre vagy lemaradt a járatról. Ha a légitársaság nem közli előre, hogy az utasok mikor jelenjenek meg legkésőbb utasfelvételre, akkor az alapszabály érvényes, vagyis az utas az indulási időpontja előtt legkésőbb 45 perccel köteles utasfelvételre jelentkezni. Azonban a biztonsági ellenőrzésekre és az esetleges torlódásokra tekintettel mindenképpen javasolt indulás előtt legalább 2 órával kiérkezni a repülőterre, és megkezdeni az utasfelvételt.

! Charter járatok vonatkozásában is alkalmazandó a rendelet?

Igen. A rendelet szerinti védelmet nemcsak a menetrend szerinti, hanem a nem menetrend szerinti (charter) légijáratokon utazó utasokra is alkalmazni kell, beleértve azokat a légijáratokat is, amelyek egy utazási csomag részét képezik.

! Fapados járatok esetén is megilleti-e a fogyasztót a védelem?

A szabályozás nem tesz különbséget a fapados és nem fapados járatok között, vagyis speciális árpolitikájuk ellenére a diszkont légitársaságokat is kötelezik a rendeletben meghatározott szabályok.

! Korlátozottak-e az utas jogai, ha törzsutas program keretében vásárolta a jegyet?

Nem, mert a légitársaság vagy az utazási iroda kereskedelmi programja (pl. törzsutas program) keretében kibocsátott jegy esetében is megilletik az utast a rendelet szerinti jogok.

! Mely hatósághoz fordulhat az utas, ha sérülnek a jogszabályban foglalt jogai?

Valamennyi tagállamban kijelölésre kerültek azok a hatóságok, amelyek a rendeletben meghatározott rendelkezések megtartásának ellenőrzéséért felelnek. Az illetékes tagállami hatóság meghatározása mindig attól függ, honnan indul az érintett járat. Magyarországról induló járat és EU-n kívüli országból Magyarországra érkező járat esetén a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságnak a repülőter elhelyezkedése vagy az utas lakóhelye szerinti területi szervéhez (www.nfh.hu honlap „Panasz-ügyintézés” és „Elérhetőségek” menüpontok) lehet panasszal fordulni. Viszont más EU-s országból Budapestre érkező járatral kapcsolatos késéssel, járatöréléssel vagy visszautasított beszállással összefüggő panasszal az indulási repülőter szerinti ország hatósága jogosult foglalkozni. Ennek érdekében az Európai Bizottság honlapján megtalálhatók az eljárásra jogosult hatóságok elérhetőségei a <http://ec.europa.eu/transport/> honlapon az Transport themes / Passenger rights / Air menüpont alatt.

! **Létezik-e formanyomtatvány a panasz benyújtására?**

Igen, amennyiben a fogyasztó úgy érzi, hogy a rendelet által biztosított jogai sérültek, a panaszt az EU honlapján elérhető formanyomtatvány kitöltésével is megfogalmazhatja, és elküldheti az arra illetékes szervnek. A nyomtatvány magyarul a <http://ec.europa.eu/transport> honlap Transport themes / Passenger rights / Air menüpontja alatt tölthető le.

A nyomtatvány valamennyi EU-s tagállam nyelvén hozzáférhető, mindazonáltal a nyomtatványt a gyorsabb ügyintézés érdekében célszerű angol nyelven kitölteni.

! **Köteles-e tájékoztatást adni a légitársaság az utasok jogairól vissza-utasított beszállás, járatörlés, valamint késés esetén?**

A légitársaságok az utasok tájékoztatása érdekében kötelesek gondoskodni egy olyan közlemény jól látható elhelyezéséről, amely szerint az utasok írásos tájékoztatót kérhetnek az őket megillető jogokról. A rendelet előírja azt is, hogy a légitársaság minden, visszautasított beszállással, járatörléssel vagy 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.

A vak és gyengén látó személyek részére a légitársaság megfelelő alternatív eszköz

alkalmazásával köteles a tájékoztatást biztosítani.

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

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

! **Lehet-e az utas késése, halála, valamint a poggyász késése vagy elvesztése, illetve a poggyász tartalmának károsodása esetén is kárigényt érvényesíteni?**

A légitársaság felelősségére vonatkozó szabályokat, a kártérítés felső határának összegét, valamint a jogérvényesítési határidőket a Montreali-egyezmény tartalmazza. Mindenfajta kárigényt célszerű haladéktalanul, lehetőség szerint már az érkezési repülőtéren bejelenteni. A bejelentésre minden légitársaságnál rendszerint külön formanyomtatványon kerülhet sor, amelyet követően célszerű folyamatosan érdeklődni a poggyász sorsáról.

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

A légiutas jogokkal és a poggyászkárok kapcsolatos igények érvényesítésének feltételeivel 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!

! **Az Európai Fogyasztói Központ is tud segítséget nyújtani az utasnak?**

Az Európai Unió valamelyik másik tagállamában, Izlandon vagy Norvégiában székhellyel rendelkező légitársasággal szembeni panasz, illetve valamilyen vagyoni és kárigény esetén célszerű az Európai Fogyasztói Központ ingyenes szakmai-jogi segítségét kérni a légitársasággal való egyezség, megállapodás elérésének megkísérlése érdekében. Megegyezés hiányában az utas az alternatív vitarendező fórumokhoz (békéltető testületekhez) vagy bírósághoz fordulhat.

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 légitölekedésben résztvevő utasokat megillető **JOGOK GYAKORLÁSÁNAK FELTÉTELEIRŐL** szóló tudnivalók

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



Keresse másik 3 kiadványunkat a beszállás visszautasításáról, a légi járatok törléséről és a járatindulás késéséről!

