



! Mikor tekintünk egy járatot töröltnek?

Ha törölnek egy járatot, az azt jelenti, hogy az érintett járat nem közlekedik, holott érkezett a légitársasághoz helyfoglalás. Olykor nehéz elhatárolni a járat törlést a jelentős késéstől. Ha a repülőtéren derül ki, hogy a járat indulása a következő nap hajnalára áttolódik, ebben az esetben késés történik. Ha azonban például az eredeti járatszám helyett másik számot kap a járatunk, akkor már járat törlésről beszélünk.

! Mi jár az utasnak járat törlés esetén?

A légitársaság köteles kártalanítást fizetni és egyúttal segítséget is nyújtani az utas részére.

! Mit nevezünk segítségnyújtásnak?

A segítségnyújtás keretében a járat törléssel érintett utasokat 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 utas részére el látást is köteles nyújtani.

! Mit kell tudni az árvisszatérítésről?

A jegy árának visszatérítése 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 járat törlés miatt az utas nem tud részt venni egy számára fontos eseményen). Amennyiben a járat törléssel érintett 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 (legyen akár félúton, akár az eredeti kiindulási ponton), hogy nem áll el a légifuvarozási szerződéstől, hanem elfogadja a tényt, 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 legkorábban induló géppel köteles az utast eljuttatni a célállomáshoz. 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 repülőtérrre érkezik az átfoglalt járat?

Előfordul, hogy egy régiót vagy várost több repülőtér szolgál ki. Ha az átfoglalt járat nem az eredeti repülőtérre érkezne, akkor a légitársaságot terheli a szerződés szerinti érkezési repülőtérre való átutazásunk költsége. Ilyenkor érdemes pl. a taxi-számlát, 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 törölt járat utasait?

A járat törléssel érintett utasokat megilleti az ellátáshoz való jog is. Az ellátáson belül az utasoknak a következőket kell felajánlani díjmentesen:

a) a várakozási idővel ésszerű arányban étkezést és frissítőket;

b) 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;

c) szállítást a repülőtér és a szálláshely (hotel vagy egyéb) között;

d) két telefonhívást, telex vagy faxüzenet, vagy e-mail küldését.

! 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!). Szállodai elhelyezésre is csak akkor, ha az valóban szükséges volt. Vagyis ha valaki Budapestről utazik New Yorkba párizsi átszállással, és a párizsi csatlakozást törlik, majd él az átfoglalás lehetőségével, ellenben nem a felajánlott, legközelebb induló járatral kíván elutazni (hanem például egy héttel később), akkor már nem tarthat igényt díjmentes szállodai elhelyezésre. Azonban ha a legközelebbi járat másnap reggel vagy délelőtt indul, a légitársaság köteles az utas éjszakai elszállásolásáról gondoskodni. Ha a szállásfoglalást az utas intézi, a számla benyújtásával kérheti a légitársaságtól a költségek megtérítését.

! Köteles-e a légitársaság busz- vagy vonatútra javaslatot tenni?

Járat törléskor a járat törlésére vonatkozó tájékoztatással egyidejűleg a légitársaságoknak alapvető kötelességük elmagyarázni az utasoknak, hogy még milyen alternatív közlekedési eszközökkel juthatnak el a célállomásra, például vasúton vagy buszjáratral.

! Jár-e kártalanítás járat törlés miatt?

Az utas részére kártalanítást is fizetni kell járat törlés esetén. Az összeg mértéke az utazás km-ben számított hosszától és EU-n belüli vagy kívüli voltától függ a következő 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.	3 órával későbbi.	4 órával későbbi.

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

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

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

! **Milyen esetekben mentesülhet a légitársaság a kártalanítás megfizetésétől járatotörlesztés esetén?**

A légitársaság nem köteles kártalanítást fizetni, ha a menetrend szerinti indulás előtt legalább 2 héttel tájékoztatta az utasokat a törlésről. Ha a légitársaság az indulás előtt legkorábban 2 héttel, de legkésőbb 7 nappal tájékoztatta az utasokat, csak akkor mentesül, ha olyan átfoglalást ajánlott fel, amivel lehetővé tette számukra a legfeljebb 2 órával korábbi indulást és az eredetihez képest legfeljebb

4 órás késéssel való érkezést. Ha a légitársaság az indulás előtti 7 napon belül tájékoztatta az utasokat, csak akkor mentesül, ha olyan átfoglalást ajánlott számukra, amely legfeljebb 1 órával korábbi indulást és az eredetihez képest legfeljebb 2 órás késéssel történő érkezést eredményez.

! **Rendkívüli körülményekre hivatkozva kimentheti-e magát a légitársaság?**

A légitársaság mentesül a kártalanítási összeg megfizetésére vonatkozó kötelezettsége alól akkor is, ha bizonyítani tudja, hogy a járatotörlesztést olyan rendkívüli körülmények okozták, amelyeket minden ésszerű intézkedés ellenére sem lehetett volna elkerülni. 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 járatotörlesztést eredményező körülményeket mindig esetről esetre kell megvizsgálni, hogy azok valóban rendkívüliek voltak-e.

! **A repülést meghiúsító természeti jelenségek során milyen kötelezettségei vannak a légitársaságoknak?**

A repülés biztonságosságát veszélyeztető természeti jelenségekből fakadó szituációk (pl. vulkánkitörés és az annak eredményeképpen elrendelt nemzetközi légtérzár) nagy valószínűséggel rendkívüli körülményként értékelhető, vagyis a légitársaságok ilyen okból történő járatotörlések miatt nem kötelesek kártalanítást fizetni az utasoknak. Ugyanakkor a rendkívüli körülmények csak a járatotörlesztés miatti kártalanítás alól mentesítik a légitársaságokat, vagyis az utasoknak a rendletben foglalt jegyár-visszatérítéshez, átfoglaláshoz, ellátáshoz (ingyenes étkezés, frissítő, szállás, stb.) való jogát az ilyen rendkívüli körülmények sem érintik. Javasolt ilyen elhúzódnak tűnő rendkívüli körülmény fennállása idején inkább az árvisszatérítés mellett dönteni. Ez adott esetben sokkal célravezetőbb lehet, mint az átfoglalás egy bizonytalan indulási idejű járatra.

! **Járatotörlesztés esetén milyen további 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 járatotörlesztés esetén őket megillető jogokról. A rendelet előírja azt is, hogy a légitársaság minden, járatotörlesztéssel 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 légi utas 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 LÉGIJÁRATOK TÖRLÉSE esetén a légi utasokat megillető jogokról szóló tudnivalók

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

B Terminal			
Hova	Tervezett	Várható	Megjegyzés
Helsinki	16:20	16:20	Felszállt
London	16:30		Törölve
Barcelona	16:35	16:24	Felszállt
Frankfurt	16:40	16:39	Felszállt
Munich	16:40	16:35	Felszállt
Paris	16:45	16:46	Felszállt

Keresse másik 3 kiadványunkat a
beszállás visszautasításáról, a járatindulás késéséről
és a légiutas jogok gyakorlásának feltételeiről!

