



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

A rendelet csak akkor alkalmazható, ha:

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

illetve, ha

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

Utóbbi esetben 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 visszautasítanak egy utast, azonban Bejrútban már részesült az őt megillető jogosultságokban (előnyök, kártalanítás, segítség stb.), akkor a rendelet szerinti jogosultságok már 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 természetesen nem vonatkozik a jogszabályban foglalt védelem. Hiszen a késés EU-n kívüli ország repülőterén következett be egy olyan járatral, amely nem EU-s országba közlekedett.

! Mely utasoknak biztosít jogokat az EU-s jogszabály?

A beszállás visszautasításával, a járatörléssel 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. Azok a légi utasok élveznek védelmet,

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

vagy

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

Az, hogy az utas időben utasfelvételre jelentkezett-e, azért fontos, 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 a speciális árpolitikájuk ellenére a diszkont légitársaságokat is kötelezik a rendeletben meghatározott szabályok.

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

Nem, mert a légitársaság vagy az utazási iroda kereskedelmi programja (pl. törzsutasprogram) 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 szerinti területi szervéhez (www.nfh.hu / Elérhetőségek) lehet panasszal fordulni. Viszont más EU-s országból Budapestre érkező járatral kapcsolatos késéssel, járatörléssel 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 „Air / Air passenger rights / National competent authorities” 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 Air / Air passenger rights / Forms 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 utas jogairól visszautasított beszállás, járat törlés, valamint késés esetén?**

A légitársaságok az utasok tájékoztatása érdekében kötelesek gondoskodni egy olyan közlemény jól látható elhelyezéséről, amely szerint az utasok írásos tájékoztatást kérhetnek az őket megillető jogokról. A rendelet előírja azt is, hogy a légitársaság minden, visszautasított beszállással, járat törléssel vagy legalább két óras 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 vagy gyengén látó személyek részére megfelelő eszköz kiválasztásával ugyanúgy lehetővé kell tenni, hogy éljenek a tájékoztatási

kötelezettség által biztosított jogokkal. Adott esetben az utasfelvétel során külön jelezni kell nekik, hogy bármikor jogismertető szövegre tarthatnak igényt.

! **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 bejelentőlapra kerülhet sor, amelyet követően célszerű folyamatosan érdeklődni a poggyász sorsáról.

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

A légiutas jogokkal kapcsolatban további tájékoztatás érdekében keresse az Európai Fogyasztói Központ magyarországi, a Nemzeti

Fogyasztóvédelmi Hatóság keretében működő (1088 Budapest, József körút 6.; 459-48-32; info@magyarefk.hu) szervezetének további kiadványait, és látogasson el a központ www.magyarefk.hu oldalon elérhető honlapjára!

! **Az Európai Fogyasztói Központ magyarországi szervezete is nyújthat segítséget az utasnak?**

Az Európai Unió valamely tagállamában, Izlandon vagy Norvégiában székhellyel rendelkező légitársasággal szembeni panasz, illetve igény esetén az utas az Európai Fogyasztói Központokhoz is fordulhat a légitársasággal való megegyezés megkísérlése érdekében. Megegyezés hiányában az utas az alternatív vitarendező fórumokhoz (békéltető testületekhez) vagy bírósághoz fordulhat.

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 Magyarország



A légitársaságokban 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!