



! Mikortól kell a légitársaságnak az utasokról való gondoskodás érdekében a szükséges lépéseket megtennie, ha egy járata az előzetes menetrendhez képest késéssel indul?

Az érintett légitársaságnak azonnal meg kell kezdenie a segítségnyújtás előkészítését, mielőtt a rendelkezésre álló információk alapján ésszerűen valószínűsíthetővé vált számára, hogy a járata (az indulási hely és a célállomás távolságától függően) 2, 3, illetve 4 órát, azaz jelentősen fog késni.

! Mikor tekinthető jelentősnek egy légi-járat késése?

A rendelet szerinti késés megállapításának és az utas speciális jogokban való részesülésének objektív feltétele, hogy a késés jelentős legyen. Csak olyan esetben jár segítségnyújtás az utas részére, ha legalább 2 órás késéssel indul a gép (1500 km vagy rövidebb út esetén), illetve 3 órás késéssel (az EU-n belül 1500 km-nél hosszabb út vagy EU-n kívüli országokat is érintő 1500-3500 km közötti út esetén), vagy 4 órás késéssel (összes egyéb repülőút esetén).

| | | | |
|---|--|--|---|
| 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 |
| 2 óra késés esetén | 3 óra késés esetén | 4 óra késés esetén | 4 óra késés esetén |

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

! Jelentős késés esetén mi a légitársaság kötelessége?

Ha a légitársaság számára ésszerűen valószínűsíthető, hogy a járat indulása jelentősen késni fog (távolságtól függően 2, 3 vagy 4 órát), akkor köteles segítséget nyújtani és ellátást biztosítani az érintett utasoknak.

! Milyen segítség és ellátás illeti meg a késéssel érintett utasokat?

A késéssel érintett utasoknak a következőket kell felajánlani díjmentesen:

a) a várakozási idővel ésszerű arányban étkezést és frissítőket;

b) szállodai elhelyezést és szállítást a repülőtér és a szálláshely (hotel vagy egyéb) között, amennyiben az indulás időpontja ésszerű számítás szerint a tervezett indulást követő napra tolódik.

! Van-e szabály az ellátás mértékére?

Fontos, hogy ha egy gép például 110 perces (tehát kevesebb mint két órás) késéssel indul, az utas nem tarthat igényt még frissítő italra sem. Viszont ha például 130 perccel később indul a gép, akkor járnak a rendeletben meghatározott segítségek.

A rendelet továbbá 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 magunk gondoskodunk az étkezésről és az italokról!).

! Milyen szabályok vonatkoznak a szállás biztosítására?

Az ésszerűség elve általános jelleggel a szállásbiztosítás esetén is érvényesül. Amennyiben a járat tervezett indulási ideje például 23:15, de végül a késés miatt csak másnap 0:55-kor száll fel a gép, akkor nem jár ellátás, hiszen hiába „másnap” indul a gép, a késés nem éri el a 2 órát. Mindazonáltal a késésben lévő járatra várakozó utasok ellátásáról való gondoskodás korlátozható vagy elutasítható, ha az ellátás biztosítása önmagában további késedelmet okozna. Erre alapozva általában nem indokolt szállást biztosítani és a repülőtér és a szállás között oda-vissza szállítani az utast, ha az eredeti indulás például 21:00 volt, és végül hajnali 1.30-kor felszáll a repülőgép.

! Telefonálhat-e az utas a légitársaság költségén késés esetén?

Az étkezésen és az esetleges szállodai elhelyezésen, valamint a repülőtér és a szállás közötti díjmentes fuvarozáson kívül a légitársaság köteles az utasoknak díjmentesen felajánlani két telefonhívást, telex vagy fax-üzenet, vagy e-mail küldésének lehetőségét.

! Mikor állhat el az utas az utazástól és kérheti vissza a repülőjegy árát késés esetén?

Legalább 5 órás késés esetén meg is gondolhatja magát az utas és visszakérheti a jegy vételárának az utazás meg nem tett szakaszára vagy szakaszaira vetített részét, továbbá a már megtett szakaszra vagy szakaszokra vetített részét is, amennyiben a repülőút az utas eredeti utazás tervével kapcsolatban már nem szolgál semmilyen célt (például a késés miatt az utas nem tud részt venni az esküvőjén). A visszafizetésnek a légitársaság 7 napon belül köteles eleget tenni. A légitársaság kötelezettsége véget ér, mielőtt törölte az utas foglalását, amely azt eredményezi, hogy az utas attól kezdve nem jogosult többé a segítségnyújtásra, például további étkezésre.

! Átszállás, csatlakozás esetén is járhat visszatérítés?

Ha a késés egy csatlakozási pontnál következik be, és ezáltal az utazás fennmaradó része értelmetlenné válik, az utas jogosulttá válik egy olyan járat ingyenes igénybevételére, amely visszajuttatja őt az eredeti kiindulási pontba.

Ha a késés az oda- vagy a visszaút kiindulási pontján következik be, akkor az eredeti kiindulási pontra való visszaszállítás nem értelmezhető.

Például egy Stockholm - Hamburg - Tokió járaton

Odafelé:

Ha a késés Stockholmban következik be: értelemszerűen csak visszatérítés jár az utas részére, és nem lehet igénybe venni járatot a visszaszállításhoz.

Ha Hamburgban: az utas pénzvisszatérítésre és visszaszállításra is jogosult.

Visszaúton:

Ha a késés Tokióban következik be: meg kell téríteni az utazás elmaradt részeinek az árát, de a kiegészítő járat már nem jogosult.

Ha a késés Hamburgban következik be: meg kell téríteni a visszaút elmaradt részét.

! Utazási csomag részét képező repülőutat érintő jelentős késés esetén milyen jogok illetik meg az utast?

Ha a repülőút egy utazási csomag részét képezi, az utas a rendelet keretei között kizárólag a repülési költségek visszatérítésére tarthat igényt. Az utazási csomag többi része (a befizetett szállást, programokat az utas nem tudja igénybe venni, stb.) vonatkozásában más módon, az utazásszervezővel szemben (pl.: külön kártérítési per keretében) kell az utasnak igényét érvényesítenie.

! A járatindulás jelentős késése 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 járatindulás legalább kétórás késése esetén őket megillető jogokról. A rendelet előírja azt is, hogy a légitársaság minden, legalább két 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.

! 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!



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 LÉGIJÁRATOK INDULÁSÁNAK KÉSÉSE
esetén a légi utasokat megillető jogokról
szóló tudnivalók

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

| 3 Terminal | | | |
|------------|-----------|---------|------------|
| Állomás | Tervezett | Várható | Megjegyzés |
| Varna | 16:20 | 16:20 | Felszállt |
| Istanbul | 16:30 | 17:33 | Késik |
| Tirana | 16:35 | 16:24 | Felszállt |
| Pristina | 16:40 | 16:39 | Felszállt |
| Adessa | 16:40 | 16:35 | Felszállt |
| Bukarest | 16:45 | 16:46 | Felszállt |

Keresse másik 3 kiadványunkat a
beszállás visszautasításáról, a légi járatok törléséről
és a légiutas jogok gyakorlásának feltételeiről!