

12/28/10 - Légi utasok jogai, Vis major, Kártérítés

? Vis major

A latin eredetű **Vis major** (túlérővel) szavának jelentése, egy vagy nagyobb túlérő, ellenállhatatlan erő jelent. Egy olyan veszteséget definiál, amelynek eredménye természetes okra vezethető vissza, és a következményt nem lehetett volna megakadályozni óvatossággal, gondossággal és gondozással sem. A **Vis major** tehát nem más, mint egy előre nem látott kényszerítő körülmény, elháríthatatlan akadály, ami meggátol valamely kötelezettség elvégzésében. A Vis major kategóriájába tartozott többek között az *izlandi Eyjafjallajökull* vulkánjának a kitörése, amely széleskörű járatzárkhoz és néhány napos légtérzárhoz vezetett (2010. április 15-én és 16-án a legtöbb európai repülőtér teljesen zárva volt), de ide sorolható olyan természeti katasztrófa is, amikor a vártnál nagyobb mennyiségű csapadék áttör egy gátat, és a kiszabadult vízmennyiség, hatalmas területet önt el, ellehetetlenítve a földterületen lévő gazdálkodást is.

A hatályos jogszabályok szerint azonban az utasnak **Vis major** esetén is köteles segítséget nyújtani lehetőségeinek megfelelően a légitársaság, és az *utazási iroda*, még akkor is, ha Vis major helyzetre visszavezethető nehézségei támadnak az utazás során.

Az utazási szerződésről szóló kormányrendelet "281/2008. (XI. 28.)" szerint az **utazási vállalkozó** (utazásszervező, utazásközvetítő) természetesen felel a szerződésben foglaltakért, ám kártérítési felelőssége **nincs**, hiszen a történetek az utazási vállalkozó akaratán kívül álló okok miatt történtek, és ennek következményeit a vállalkozó a legkörültekintőbb gondosság mellett sem lett volna képes elhárítani.

Vis Major esetén a *légitársaság* a menetrendben feltüntetett útvonalat megváltoztathatja, közbensché leszállóhelyet kihagyhatja, illetve közbensché leszállóhelyet iktathat be, ám az utas ilyenkor a szerződéstől azonnali hatállyal elállhat.



? Légi utasok jogai (EU jogszabályok)

Az **Európai Unió** számos jogszabályt (az Európai Parlament és a Tanács 261/2004/EK rendelete, 2004. február 11.) alkotott, hogy biztosítsa a légi utasokkal való tisztességes bánásmódot. Az Ön járatát üzemeltet? *légitársaság* felel?s az Ön és poggyásza fuvarozásáért, és **köteles** az Ön jogait tiszteletben tartani.

A beszállás megtagadása, járatörlés:

Ha megtagadják Önt?l a beszállást, vagy járatát törlik, a járatát m?ködtet? légitársaságnak pénzbeli kártalanítást, valamint segítségnyújtást kell biztosítania Önnek. Ezek a jogok, bármilyen járatra vonatkoznak, beleértve a bérelt járatokat (charterjáratokat) is, amennyiben Ön idejében bejelentkezik (check-in) a járatra, amely:

- az EU valamely repülőtéréről indul, vagy
- az EU valamely repülőtérére érkezik az EU-n kívülről, és a járatot EU-beli légitársaság működteti

A beszállás megtagadása:

Amennyiben az utasok száma meghaladja a rendelkezésre álló ülőhelyekét, a légitársaságnak először önként jelentkezőket kell felkérnie, hogy azok megállapodás szerinti juttatások ellenében adják át ülőhelyüket. A juttatások tartalmazzák a repülőjegy árának visszatérítésének lehetőségét, vagy azt, hogy Ön más közlekedési eszközzel juthasson el úti céljára.

Ha Ön nem tartozik az ülőhelyeket önként átadók közé, a légitársaságnak a következő összegű kártalanítást kell fizetnie Önnek:

- 1 500 km-nél rövidebb járat esetén 250 eurót
- 1 500 km-nél hosszabb, az EU-n belüli járat vagy egyéb, 1 500 és 3 500 km közötti járat esetén 400 eurót
- az EU-n kívüli, 3 500 km-nél hosszabb járat esetén 600 eurót

A kártérítés összege a felére csökkenthető, ha a késés a fenti esetekben nem több mint két, három, illetve négy óra.

A légitársaságnak továbbá a következő ellátást kell nyújtania Önnek:

- a jegyár visszatérítésének lehetőségét (ha szükséges, ingyenes visszautazással az utazás kiindulópontjára), vagy azt, hogy Ön más közlekedési eszközzel juthasson el úti céljára
- élelmiszert és üdítőt, továbbá, ha szükséges, szállodai elhelyezést (beleértve a transzfert is a repülőtér és a szálláshely között), valamint kommunikációs lehetőséget (díjmentesen két telefonhívást, telex vagy faxüzenet, illetve e-mail küldését)

Járattörlés (Cancelled):

Ha az Ön járatát törlik, a járatot m?ködtet? légitársaság a következ?ket köteles nyújtani Önnek:

- a jegyár visszatérítésének lehet?ségét (ha szükséges, ingyenes visszautazással az utazás kiindulópontjára), vagy azt, hogy Ön más közlekedési eszközzel juthasson el úti céljára
- élelmiszert és üdít?ket, továbbá, ha szükséges, szállodai elhelyezést (beleértve a transzfert is a repül?tér és a szálláshely között), valamint kommunikációs lehet?séget (díjmentesen két telefonhívást, telex vagy faxüzenet, illetve e-mail küldését)

*A légitársaság járattörlés esetén, a beszállás megtagadásánál említett azonos mérték? kártalanítás megfizetésére is **köteles**, kivéve, ha idejében értesítette az utasokat, és más közlekedési lehet?séget biztosított számukra, amellyel az eredetileg tervezett megközelít?leg azonos id?ben érkeznek úti céljukra.*

A kártalanítás vagy a visszatérítés történhet készpénzben, banki átutalással vagy csekkel, valamint ? ha Ön ehhez írásos hozzájárulását adja ? akkor utazási utalványok (voucher) formájában is. **A kifizetésnek hét napon belül meg kell történnie.**

A légitársaság nem köteles a járattörlés miatt kártérítést fizetni:

- ha a menetrend szerinti indulási id?pont el?tt legalább két héttel tájékoztatták az utasokat a járat törlésér?l, vagy
- az indulás menetrend szerinti id?pontja el?tt legkorábban két héttel és legkés?bb hét nappal tájékoztatták ?ket a járat törlésér?l és átfoglalást ajánlottak számukra
- az indulás menetrend szerinti id?pontja el?tti hét napon belül tájékoztatták ?ket a járat törlésér?l, és átfoglalást ajánlottak számukra, lehet?vé téve, hogy legfeljebb egy órával a menetrend szerinti indulás id?pontja el?tt induljanak, és végs? célállomásukat a menetrend szerinti érkezési id?ponthoz képest legfeljebb két órás késéssel érik el
- ha a légitársaság bizonyítani tudja, hogy a járat törlését olyan

rendkívüli körülmények okozták, amelyeket minden ésszerű intézkedés ellenére sem lehetett volna elkerülni (Vis major)

Amennyiben Ön a járat törlesztés esetén a repülőjegy árának visszatérítését választja, továbbá **semmilyen** követelése nem lehet a *légitársaság* felé. Ennek megfelelően nem tarthat igényt élelmiszerekre és üdítőkre, egyéb ellátásra, vagy szállásfoglalásra a továbbiakban.

100.000 szállás világszerte ? Magyar kezelőfelület, Biztonságos fizetés

Olcsó repülőjegyek New York, London, Párizs, és más nagyvárosokba!

Jelentős időtartamú késés:

Valamennyi járat esetében, beleértve a charterjáratokat (bérelt járatokat) is, amennyiben Ön idejében bejelentkezik (check-in) a járatra, amely:

- az EU valamely repülőteréről indul, vagy
- az EU valamely repülőterére érkezik az EU-n kívülről, és a járatot EU-beli légitársaság működteti

továbbá a járatot működtető légitársaság

- két óra vagy annál hosszabb késésre számít 1 500 km-nél rövidebb járat esetén
- három óra vagy annál hosszabb késésre számít 1 500 km-nél hosszabb, az EU-n belüli járat vagy egyéb, 1 500 és 3 500 km közötti járat esetén
- négy óra vagy annál hosszabb késésre számít az EU-n kívüli, 3 500 km-nél hosszabb járat esetén

A légitársaságnak az alábbi ellátást kell nyújtania Önnek jelentős időtartamú késés esetén:

- élelmiszert és üdít?ket, továbbá, ha szükséges, szállodai elhelyezést (beleértve a transzfert is a repül?tér és a szálláshely között), valamint kommunikációs lehet?séget (díjmentesen két telefonhívást, telex vagy faxüzenet, illetve e-mail küldését)

Ha a késés öt óra vagy annál hosszabb, a légitársaság fel kell, hogy ajánlja a jegyár visszatérítésének lehet?ségét is (ha szükséges, ingyenes visszautazással az utazás kiindulópontjára).

Járattörlés és késés utáni ellátás a Magyarországról induló járatok esetében:

A *Monori Városi Bíróság* döntése értelmében, amely 2010. áprilisában emelkedett joger?re, a Magyarországról járatokat (charter és menetrend szerinti) indító légitársaságoknak egy rendelet, az alábbi összegek megtérítését írja el? járattörlés és késés esetén az utasoknak:

- 2-3 órás késés esetén ? **8 euró**
- 5-8 órás késés esetén ? **13 euró**
- 8-11 órás késés esetén ? **18 euró**
- 11-14 órás késés esetén ? **23 euró**
- 14-17 órás késés esetén ? **28 euró**
- 17-20 órás késés esetén ? **33 euró**
- 20-23 órás késés esetén ? **38 euró**

Elhelyezés magasabb vagy alacsonyabb osztályon:

? El?fordul, hogy a légitársaság egy utast magasabb osztályon helyez el, mint amelyre a jegyet váltotta. Ebben az esetben a légitársaság **nem** kérheti a különbözet megtérítését.

? Ha az utast a *légitársaság* alacsonyabb osztályon helyezi el, mint amelyre a jegyet váltotta, akkor a különbözet visszatérítésére igényt tarthat.

Poggyász:

A **poggyász** késésével, elvesztésével és károsodásával kapcsolatos esetekben a *Montreali Egyezmény* az irányadó, amelynek értelmében a légi fuvarozó (légitársaság) **köteles** minden egyes ellenőrzött poggyászt *poggyász-azonosító* címkével ellátni, majd az azonosító címkéket az utas részére átadni, amellyel az utas probléma esetén a poggyász feladását tudja igazolni. **Az azonosító címkét őrizze meg addig, amíg a poggyászát hiánytalanul vissza nem kapja!** Ön legfeljebb 1 000 SDR (Special Drawing Rights = SDR = Nemzetközi Valutaalap tagjainak pénzneme, 1 SDR = kb. 1,1 EUR) összegű kárigénnyel léphet fel, ha a világ bármely részén egy EU-beli légitársaság járatán kár éri amiatt, hogy megsemmisül, megsérül, elvész vagy késve érkezik meg a poggyásza. Kivételt képez ez alól, ha az utas, amikor a poggyászt a fuvarozónak átadta, külön kiszolgáltatási érdekevallást tett, és az ezért felszámított esetleges pótdíjat megfizette, ebben az esetben még a *pótdíj* megfizetésére is igényt tarthat az utas. A feladott poggyász károsodásával kapcsolatos kárigényét írásban kell benyújtania a légi fuvarozónak a **poggyász** átvételét követő **7** napon belül, késve érkező poggyász esetén pedig az átvételt követő **21** napon belül. A légi fuvarozó (légitársaság) a poggyászért a feladástól számítva egészen addig felel, amíg az utas azt kézhez nem kapja. A légi fuvarozó mentesül a felelősség alól, ha a kár a poggyász benne rejlő hibája, minősége vagy eltérése miatt következett be. **Ha a légitársaság nem ért egyet a követeléseivel, Ön bírósághoz fordulhat.**

Mozgáskorlátozott utasok:

Minden körülmények között a légitársaságoknak elsőbbséget kell biztosítani a mozgásukban korlátozottak számára és ápolóiknak vagy vakvezető kutyáiknak, akik igazoltan kísérik őket.

Baleseti sérülés, haláleset:

Ön kárigénnyel léphet fel, ha a világ bármely részén egy EU-beli légitársaság járatán bekövetkezett baleseti sérülés következtében kárt szenved. Sürgős anyagi szükségletei fedezésére jogában áll előleget kérnie. Ha a **légitársaság** nem ért egyet a követeléseivel, Ön bírósághoz fordulhat. Haláleset esetén az Ön hozzátartozója kárigénnyel léphet fel a légitársasággal szemben.

Kárigényét ahhoz a légitársasághoz nyújthatja be, amellyel szerződése van, vagy ahhoz, amely ténylegesen működteti a járatot, amennyiben a kettő különbözik.

A fenti jogokon kívül kárigénnyel léphet fel az utazási vállalkozónál (pl.: utazási iroda), ha az ? az úti céltól függetlenül ? nem nyújtja az EU-n belül kötött megállapodás szerinti szolgáltatásokat. Ezek a jogok a meghirdetett utazás szerinti járat igénybevételének megghiúsulására is vonatkoznak. Ezenkívül, ha az *utazási vállalkozó* által meghirdetett szolgáltatások jelent?s része megghiúsul, a vállalkozó (pl.: utazási iroda), köteles segítséget nyújtani, valamint ? további költség felszámolása nélkül ? más megfelelő intézkedéseket tenni, beleértve az utazást is.

Ellátással kapcsolatos rendelkezések:

A légitársaságnak a várakozási idővel ésszerű arányban kell felajánlania élelmiszert és üdít?ket. Szállodai elhelyezést csak akkor, ha egy vagy több éjszaka ott tartózkodás szükséges, vagy ha az utazónak a szándékaihoz képest tovább kell ott tartózkodnia.

Elállással kapcsolatos szerződési feltételek:

Elállásra az **utazás** megkezdése előtt bármikor lehet?sége van az utasnak, ennek részleteit az egyes *légitársaságok* üzletszabályzata tartalmazza. Általában a teljes viteldíj visszajár, de a különböző légitársaságok a törlésért gyakran díjat (**easyJet** ? 10.500 Ft, **Wizz Air** ? 16.500 Ft) számítanak fel, amelyet lehet, hogy egyéb feltételekhez is kötnek (*easyJet légitársaság* esetében törlésre csak a járat menetrend szerinti indulása előtt legfeljebb 2 órával van lehet?ség), ezért mindenképpen olvassuk el a légitársaságok üzletszabályzatának ide vonatkozó részeit.

Ha az utazási vállalkozó (utazási iroda, utazásszervező) az *utazási szerződés* feltételeit az indulás előtt valamilyen okból kifolyólag jelent?sen módosítani kívánja, arról **köteles** az utast haladéktalanul tájékoztatnia. Ebben az esetben az utas **jogosult** elállni a szerződéstől, visszakérheti a befizetett díjat, és *bánatpénz* sem követelhet? t?le.

Letöltések:

- **Az utazásszervező és közvetítő tevékenységről szóló rendelet:** 213/1996. (XII.23.) Korm. rendelet
- **Az utazási szerződésről szóló rendelet:** 281/2008. (XI.28.) Korm. rendelet

Hasznos linkek:

A Magyar Kereskedelmi és Engedélyezési Hivatal (MKEH) által engedélyezett utazási vállalkozók listája.

Tipp:

- Utazásszervezői és utazásközvetítői tevékenység csak a kereskedelmi hatóság engedélyével folytatható!
- Érdemes a számlát megfizetni a várakozás ideje alatt vásárolt élelmiszer, italról, szállodai szobáról stb., hogy azt később benyújthassa a légitársaságnak.
- Ha Ön nem részesül jogainak megfelelő elbánásban, azonnal tegyen panaszt a járatot üzemeltető légitársaságnál!
- Vetessen fel jegyzőkönyvet, ha a légitársaság nem ismeri el a felelősségét, és forduljon az alábbi Hatóságokhoz!

Vitás esetekben az alábbi hatóságokhoz fordulhat:

- Békéltető Testület
- Nemzeti Közlekedési Hatóság
- Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
- Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete
- Európai Fogyasztói Központ (Magyarország)

