

10/14/16 - Járatkésés

Itt az ősz, de mindannyian szívesen gondolunk vissza a nyaralásra, melyhez csupa pozitív emlék társul. Sajnos nem mindenki nyaralhat önfeledten, hiszen egyre többen szembesülnek a nyaralást kellemetlen élményekkel tarkító utazási problémákkal.

A www.jaratkeses.hu szakértőivel cikksorozatot indítunk, melyben rendszeresen bemutatunk olyan problémákat, melyek gyakran előfordulnak.

A legfrissebb Uniós statisztikai adatok szerint a repülő utak 44%-a EU-n belüli, 38%-a pedig EU-n kívüli, 18%-a pedig országon belüli utazás. A 2014-es évben az utasok 22%-ával történt olyan eset, mely alapján kártérítésre voltak jogosultak a légitársaságtól. Ilyen esetek: 3 órás vagy hosszabb késés (69%), poggyászprobléma: késés, sérülés, eltűnés (21%), járatörlés (15%).

Megnyugtató, hogy a repülők 43%-a időben megérkezik az úticélra, de évről-évre nő az egy óránál többet késő járatok száma.

Az Európai Bizottság 2013-as tanulmánya szerint a kártérítésre jogosult utasok pusztán 5-10%-a kezd a légitársasággal szemben kártérítési igényének érvényesítésébe. Ennek fő okai: a légitársaságok nem tájékoztatják az utast, hogy jár kártérítés. A légitársaságok panaszkezelése elégtelen (gyakorlatban nincs a honlapon elérhetőség a panaszkezelésre, illetve nem válaszolnak az e-mailekre). A nemzeti hatóságok (Magyarországon pl.: NKH vagy NFSZ) nem tudnak fizetést kikényszeríteni a légitársaságtól.



Jaratkeses.hu
járatkésés, poggyász késés



jaratkeses.hu

Ha késik a gépünk, jó esetben kapunk ellátást a repülőtéren (étel-ital kupon). Telefonhívást vagy e-mail lehetőséget nem szoktak már biztosítani a légitársaságok. Amennyiben a felháborodott utasok 3 óránál többet várnak az indulásra, praxisunkban nem fordult még elő olyan eset, hogy a légitársaság tájékoztatta volna az utasokat a nekik járó kártérítésről, melynek maximuma 600 euró utasonként.

Ha egy-egy jól tájékozott utas kártérítési igényt érvényesítene, kivétel nélkül elutasítja igényét a légitársaság. A következő okokra szoktak hivatkozni: az

üzletszabályzatra történő hivatkozás, mivel a szerint nem jár kártérítés ilyen esetben, vagy rendkívüli időjárási körülmények, továbbá műszaki hiba, esetleg sztrájk.

A légitársaságok el szeretettel hivatkoznak olyan rendkívüli körülményekre a járatkésések esetén, melyek alapján kártérítési kötelezettségük nem áll fenn. Az alábbi diagram érdekessége, hogy a 2015. évben késett repülők pusztán 0,62%-a késett extrém időjárási körülmények miatt, 0,03%-a biztonsági okokból, a nemzeti légiközlekedési hatóságok rendszere miatti késések is pusztán 5,42%-ot tettek ki. **A járatkésések 93,5%-ánál tehát a légitársaság nem tudná lerázni az utasokat.**

Szintén egy közismert fapados légitársaság visszatérő ötlete a műszaki hibákra történő hivatkozás, ha az utas a neki járó kártérítést igényli. Új elem a hatóságra és üzleti titokra történő utalás, melyet idézünk is olvasóink számára:

"Tekintve, hogy járat késését rejtett gyártási hiba okozta (blue hydraulic pump failure) a járat késésének körülményeit továbbra is rendkívülinek tekintjük. A gyártási hibát az Airbus is elismerte, továbbá a Magyar Légügyi Hatóság, mely több ügyünket is vizsgálta a fent említett hibával kapcsolatban, szintén egyetért azzal, hogy rendkívüli körülménynek minősül. Álláspontunk szerint tehát jogszerűen tagadtuk meg a kompenzáció kifizetését. Az ügyben rendelkezünk dokumentumokkal, ugyanakkor ezek bizalmasak, így ezek kiadására sajnos nincsen lehetőségünk."

A köztudatban talán az él leginkább, hogy minimum 3 órás késés esetén utasonként fix kártérítés jár: 1500 km vagy annál rövidebb útvonalnál 250 euró, 1500 km felett 400 euró.

Sokan nem tudják, hogy 600 euró jár 3500 km-nél hosszabb út esetén és ha kár érte az utast bármilyen hosszú úton elszenvedett késés miatt, maximum 5.270 euró további kártérítés is jár. (Maximum 1.270 euró a poggyász megsemmisülés, elvesztés, megrongálódás vagy késedelem esetén is jár az utasnak, de erről következő cikkünkben olvashatnak). **A kártalanítás banki átutalással, illetve az utas írásos beleegyezése esetén az utazási utalvánnyal és/vagy más szolgáltatásokkal történik. Tehát fontos, hogy az utas vouchert, leutazható pontokat NEM köteles elfogadni.**

Többnyire nem fizetik meg a légitársaságok a fix kártérítésen felül a

járatkésésből adódóan lekéselt csatlakozó repülőjegy árát, azonban ez sem szabályos.

Amennyiben az indulás időpontja ésszerű számítás szerint az eredeti járat indulását követő nap, szállodai elhelyezést, szállítást a repülőter és a szálláshely (hotel vagy egyéb) között IS biztosítani kell a légitársaságnak a fix kártérítésen felül. Legalább ötórás késés esetén a jegy árának a vételi ár szerinti visszatérítése hét napon belül meg kell, hogy történjen, az utazás meg nem tett szakaszára vagy szakaszaira (*például már induláskor közlik, hogy legalább 5 órát késik a gép és csak egy konkrét esemény volt az utazás célja (koncert, esküvő, stb.).* Továbbá a már megtett szakaszra vagy szakaszokra, amennyiben a repülőút az utas eredeti utazási tervével kapcsolatban már nem szolgál semmilyen célt, vagy adott esetben a következővel együtt (pl.: a csatlakozó járat egy kis egzotikus szigetre csak hetente egyszer indul, így a késelt járat miatt már nincs értelme odautazni, mert csak 1 hét múlva lehetne továbbutazni). A légitársaság ilyen esetekben is a legkorábbi légijáratral köteles visszajuttatni az utast az első indulási pontra.

Az olvasóban nyilván felmerül, hogy bizonyára sok utánajárás, irat beszerzése szükséges a kártérítés megfizetéséhez. Jó hír, hogy járatkésés esetén nem kell semmilyen plusz dokumentum vagy igazolás részünkre, mivel hozzáférünk olyan adatbázisokhoz, amelyből visszakereshetők az adatok. **Érdemes elvenni a régebbi ügyeket is, mivel 5 éven belül tudja érvényesíteni a kártérítést a www.jaratkeses.hu.**

Sok utasnak van járatkésés esetére is szóló biztosítása, ezért meglepőnek, hogy hiába van biztosítva, a biztosító mégsem fizet. Ennek oka: a légitársaság a felelős, tehát elsőként rajta kell a kártalanítást "behajtani". Csak ennek sikertelensége esetén fordulhat az utas a biztosítóhoz. Ilyen eset lehet például, ha a kártérítés nem fedezi a károkat, ha az utas egy nagyobb utazást késik le, melynek értéke magasabb, mint a maximálisan érvényesíthető kártérítés a légitársasággal szemben.

Nem csak odaúton, hanem a hazaúton elszenvedett járatkésés, továbbá utazási iroda által szervezett ún. társasút esetén és fapados légitársaságok, továbbá nem csak magyar és EU-s, hanem a világ bármely légitársasága ellen érvényesíthető a kártérítés.

És amit semelyik légitársaság nem tart be: az utasok részére a

jogaikról nyújtandó tájékoztatás kötelezettsége.

Valószínűleg nem sokan tudják, hogy az utasfelvételnél egy világosan olvasható, a következő szöveget tartalmazó tájékoztatást kell elhelyezni az utasok számára jól látható módon, amely így szól:

"A beszállás visszautasítása, illetve a járat törlése vagy legalább két órás késés esetén az utasfelvételi pultnál vagy a beszálló kapunál kérje a ? különösen a ? kártalanításhoz és segítségnyújtáshoz kapcsolódó jogait ismertető szöveget."

A légitársaságnak írásos tájékoztatást kell adnia az EU-s rendelettel összhangban a kártalanítás és segítségnyújtás szabályairól és a kijelölt nemzeti szerv kapcsolattartási adatairól minden, legalább két órás késéssel érintett utasnak.

- Következő cikkünkben a járat törlés, visszautasított beszállás, az alacsonyabb osztályon történő elhelyezésről olvashatnak érdekességeket, illetve megtörtént eseteket.
- Cikksorozatunk befejező részében a poggyászproblémákról írunk majd (késés, eltérés, rongálódás).

JáratkésésÉrtékelés