

A légiutasok jogai

Milyen jogai vannak az utasnak túlfoglalás, járatörlés vagy jelentős késés esetén?

A kérdést alapvetően uniós jogszabály, a [261/2004/EK rendelet](#) válaszolja meg. A rendelet az uniós repülőtérre érkező és innen induló járatok esetén egyaránt alkalmazandó, függetlenül a légitársaság honosságától. A rendelet alkalmazásának feltétele, hogy az utas az utasfelvételkor (*check-in*) időben megjelenjen.

A beszállás visszautasítása

Túlfoglalás esetén (vagyis amikor egy adott járatra több érvényes helyfoglalás van, mint ahány hely ténylegesen rendelkezésre áll) a légitársaság (az üzemeltető légifuvarozó) először önként jelentkezőket keres, akik előnyökért cserébe lemondanak helyfoglalásukról. Az önként jelentkezők számára az előnyökön túlmenően visszatérítést (a jegy visszaváltását) vagy átfoglalást kell biztosítani. Amennyiben nincs elég önként jelentkező utas, akkor a légitársaság az utasok beszállását akarataik ellenére visszautasíthatja. Ebben az esetben az utasnak – távolságtól függően – 250 és 600 euró közötti kártalanítás jár, valamint joga van visszatérítéshez (a jegy visszaváltásához) vagy átfoglaláshoz, illetve megfelelő ellátáshoz (a várakozási idővel ésszerű arányban étkezéshez és frissítőkhöz, adott esetben szállodai elhelyezéshez, repülőtéri transzferhez). Ezen kívül az utasoknak díjmentesen két telefonhívást, telex vagy faxüzenet, vagy e-mail küldését kell felajánlani.

Járatörlés

A késés és a járatörlés fogalmi elhatárolásához az EU Bíróságnak a [Sturgeon és társai](#) ügyben hozott ítélete nyújt segítséget. Eszerint a késés időtartama, még ha az jelentős is, nem elegendő ahhoz, hogy a járatot töröltnek lehessen tekinteni. A késéssel érintett járatot a késés időtartamától függetlenül nem lehet töröltnek tekinteni, ha az indulás időpontjától eltekintve a járat többi tényezője, köztük az útvonal, az eredetileg tervezetthez képest változatlan marad. Ezzel szemben, ha a légitársaság az eredetileg tervezett indulási időpontot követően más járaton biztosítja az utasok szállítását, vagyis olyan járaton, amelyet azon járatról függetlenül terveztek, amelyekre az utasoknak foglalásuk volt, a járat főszabály szerint töröltnek tekinthető. Ennek megállapítása során nem döntő a repülőtéri kijelzőtáblán vagy a légitársaság személyzete által adott tájékoztatás, vagy az, hogy az utasoknak kiadják a csomagjaikat, vagy új beszállókártyákat állítanak ki számukra, és az sem, ha az utasok csoportjának összetétele módosul.

A [Sousa Rodríguez és társai](#) ügyben az EU Bíróság kifejtette, hogy járatörlésnek számít az is, amikor a légi jármű felszállt ugyan, azonban ezt követően bármilyen ok miatt vissza kellett térnie az indulási repülőtérre, és amikor az említett légi jármű utasait más légi járatokra irányították át. Ilyen helyzetben egyáltalán nem szükséges, hogy az összes utast, akinek az eredetileg tervezett járatra foglalása volt, egy másik légi járatra irányítsák át. E tekintetben

kizárólag az egyes, ily módon szállított utasok egyedi helyzete bír jelentőséggel, nevezetesen az, hogy az érintett utas tekintetében felhagytak a légi járat eredeti repülési tervével.

Járattörlés esetén az utas választhat a visszatérítés (a jegy visszaváltása) és az átfoglalás között. Ezen túlmenően az utasnak joga van a várakozási idővel ésszerű arányban étkezéshez és frissítőkhöz, valamint díjmentesen két telefonhíváshoz, telex vagy faxüzenet, vagy e-mail küldéséhez. Továbbá átfoglalás esetén, ha az új járat indulási időpontja ésszerű számítás szerint legalább a törölt járat tervezett indulását követő nap, akkor szállodai elhelyezéshez és transzferhez is joga van. Az utasnak – távolságtól függően – 250 és 600 euró közötti kártalanítás is jár, kivéve, ha megfelelő időben előzetesen értesítették a járat törléséről. A megfelelő időben történt tájékoztatást tényét a légitársaságnak kell bizonyítania.

A légitársaság nem köteles kártalanítást fizetni, ha bizonyítani tudja, hogy a járat törlését olyan rendkívüli körülmények okozták, amelyeket minden ésszerű intézkedés ellenére sem lehetett volna elkerülni. Ezzel kapcsolatosan irányadó az EU Bíróságnak a [Wallentin-Hermann](#) ügyben hozott ítélete. Eszerint a légi járművek karbantartásakor felfedezett vagy az ilyen karbantartás hiányosságából eredő műszaki hibák önmagukban nem jelentenek „rendkívüli körülményeket”. Nem kizárt azonban, hogy a műszaki hibák „rendkívüli körülmények” közé tartoznak, amennyiben olyan eseményekből erednek, amelyek nem tartoznak az érintett légitársaság rendes tevékenységi körébe, és amelyek a tényleges befolyásolási körén kívül esnek. Erről lenne szó például abban az esetben, amikor az érintett légitársaság flottáját képező gépek gyártója vagy az illetékes hatóság felfedi, hogy a már használatban lévő gépeknek a járatok biztonságát érintő rejtett gyártási hibája van. Ugyanerről lenne szó a légi járművekben szabotázs- vagy terrorcselekmények által okozott károk esetén is. Az arra hivatkozni kívánó félnek (praktikusan a légitársaságnak) kell bizonyítania, hogy – még ha igénybe is vette volna valamennyi személyi vagy tárgyi eszközét és a rendelkezésére álló pénzügyi eszközöket – nyilvánvalóan nem tudta volna elkerülni – kivéve az adott időpontban a vállalkozásának kapacitásait tekintve elviselhetetlen áldozatok árán –, hogy a bekövetkezett rendkívüli körülmények a járat törléséhez vezessenek. Az a tény, hogy valamely légitársaság betartotta a légi jármű karbantartására vonatkozó minimumszabályokat, önmagában nem elegendő annak bizonyításához, hogy e fuvarozó a kártérítési kötelezettsége alóli mentesülés érdekében minden ésszerű intézkedést megtett.

Jelentős időtartamú késés

Amennyiben egy légitársaság arra számít, hogy egy járat indulása a menetrend szerinti induláshoz képest jelentősen (1500 kilométernél nem hosszabb repülőút esetén legalább 2, EU-n belüli, 1500 kilométernél hosszabb repülőút és az összes egyéb, 1500 és 3500 kilométer közötti repülőút esetén legalább 3, minden egyéb esetben legalább 4 órát) késni fog, akkor az utasnak joga van a várakozási idővel ésszerű arányban étkezéshez és frissítőkhöz, valamint díjmentesen két telefonhíváshoz, telex vagy faxüzenet, vagy e-mail küldéséhez. A frissítők felajánlásával nem kell kivárni, hogy a késés időtartama jelentős legyen. Továbbá átfoglalás esetén, ha az új járat indulási időpontja ésszerű számítás szerint legalább a törölt járat tervezett indulását követő nap, akkor szállodai elhelyezéshez és transzferhez is joga van az utasnak. Legalább ötórás késés esetén az utas követelheti a visszatérítést (a jegy visszaváltását) is.

A rendelet szövegével szemben – az EU Bíróságnak az idézett [Sturgeon és társai](#) ügyben hozott eseti döntése értelmében –, amennyiben az utas a végső célállomást az előre

tervezett érkezési időhöz képest három vagy több órával később éri el, – a törölt járatok utasaihoz hasonlóan – (távolságtól függően 250 és 600 euró közötti) átalánykártalanítást kérhet a légitársaságtól, amennyiben a késést nem rendkívüli körülmények okozták. Ezért a kártalanítás szempontjából lényegében irreleváns, hogy járatról vagy jelentős késésről van-e szó. A lényeg az, hogy járat késését olyan rendkívüli körülmények okozták-e, amelyek kívül esnek a légitársaság tényleges befolyásán, és amelyeket minden ésszerű intézkedés ellenére sem lehetett volna elkerülni. Itt a bizonyítás terhe a légitársaságon van.

További kártérítéshez való jog

A rendelet alapján nyújtott kártalanítás — legyen szó akár járatról, akár jelentős időtartamú késésről — nem érinti az utasok kártérítéshez való jogát. Ha a légitársaság szerződéses kötelezettségeinek nemteljesítése az utasnak kárt is okozott, az utas a nemzeti jogban, illetve a Montreali Egyezményben meghatározott feltételek szerint keresetet indíthat kárigénye érvényesítése érdekében — mondta ki az EU Bíróság az [Sousa Rodríguez és társai](#) ügyben. A Montreali Egyezményben szereplő „kár” fogalma felöleli a vagyoni és nemvagyoni kárt is. Az Egyezmény a kártérítés összegét járatról esetén 4.150 SDR-ben (különleges lehívási jog, a Nemzetközi Valutaalap elszámolási egysége) maximálja. A rendelet szerint nyújtott kártalanítás levonható az ilyen kártérítésből.