



Nem repül, nem fizet – így verheti át utasait a fapados légitársaság

Hiába az egyértelmű Európai Unió és hazai jogszabályok, valamint nemzetközi bírói döntések, van légitársaság, mely a mai napig nem alkalmazza a vonatkozó normákat és elutasítja a fogyasztók igényeit légi járat törlése, vagy késése esetén. Elkeseredniük azonban ilyenkor sem kell a fogyasztóknak, van ugyanis megoldás problémájukra!

A Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége érdekvédelmi tevékenysége során szembesült azzal a ténnyel, hogy van olyan fapados légitársaság, amely **semmibe veszi az európai unió és hazai normákat**, csak hogy kikerülje fizetési kötelezettségét. Pedig a jogi normák egyértelműen védik a fogyasztókat, ha járat késésére, vagy törlésére kerül sor.

Szövetségünkhöz fordult tájékoztatásért az az fogyasztó, aki – miután járatát törölték – kénytelen volt egy másik város repülőterére utazni, ahonnan végül **20 órással késéssel** sikerült hazaérnie Magyarországra.

A helyszínen **nem kapott sem tájékoztatást, sem segítségnyújtást** a vonatkozó előírások ellenére. Mindent itthon tartózkodó családján keresztül kellett intéznie, majd amikor már hazaérve kérte költségei megtérítését – egyébiránt **a cég emelt díjas telefonszámán** –, a vállalkozás közölte: az étkezésért és a szállásért fizet, de a másik repülőterre való utazásért nem, mivel oda bérelt autóval utazott a fogyasztó. Álláspontja szerint ugyanis az EK rendelet alapján összehasonlítható feltételek és útvonalak esetében van lehetőség csak a térítésre, de a fapados légitársaság és az autó nem összehasonlítható.

Egy másik ügyben **előbb a fagyban, majd a repülőn várakoztak** órákat az utasok a késő esti órákban, mire közölte a repülő pilótája: nem tudnak már aznap elindulni Budapestre. Ennek ellenére szállást, frissítőket nem kaptak a légitársaságtól, de még csak arra vonatkozó tájékoztatást sem, hogy mikor indul az új gép. Végül másnap este került erre sor, addig maguknak kellett elintéznük mindent, és a reptéren történő éjszakázás sem volt éppenséggel kellemes élmény. A légitársaság utólag ugyan az ellátás költségeit kifizette, de az EK rendelet és a vonatkozó Európai Bírósági ítélet alapján egyértelműen járó kártalanítási összeget már nem.

Pedig egyik ügyben sem lett volna kérdéses a jogi helyzet: a korábban már többször említett, visszautasított beszállás és légi járatok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról és a 295/91/EGK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló, 2004. február 11-i 261/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet értelmében **a járatok törlése esetén különböző mértékű kártalanítás illeti meg az utasokat.**

Az egyes légi fuvarozók, illetve a jogalkalmazók ezen kártalanítási kötelezettséget korábban nem ismerték el a járatok késése esetére – és mint fenti példánkból látszik, némelyek még most sem. Pedig az Európai Bíróság már 2009. november 19-én ítéletet hozott a kérdésben, és rámutatott arra, hogy **a jogszabályban meghatározott késésre is ugyanazon kártalanítási kötelezettségek vonatkoznak**, mint törlésre.

A bírósági ítélet szerint a késéssel érintett járatok utasait a törölt járatok utasaihoz hasonlóknak lehet tekinteni a kártalanítás iránti jog alkalmazása szempontjából, és hivatkozhatnak kártalanítás iránti jogra, **amennyiben a késéssel érintett légi járat következtében háromórás vagy azt meghaladó idővesztéséget szenvednek**, vagyis ha végső célállomásukat a légi fuvarozó által eredetileg tervezetthez képest három vagy több órával később érik el.

Mindez azt jelenti, hogy mind járatörülés, mind legalább három órás járatkésés esetén ugyanazon jogok illetik meg az utasokat, amelyek a következők: az EK rendelet alapján, ha járatunkat törlik, vagy beszállásunkat visszautasítják, kártalanításra és a jegy árának visszatérítésére, vagy más járatra való átfoglalásra van jogunk.

A légitársaságnak mindezekon felül gondoskodnia kell ellátásunkról: díjmentesen biztosítania kell két telefonhívást, telex vagy faxüzenetet, e-mail küldés lehetőségét, étkezést, frissítőket, valamint szállást, ha egy vagy több éjszakát kell ott tartózkodnia az utasnak, és ennek megfelelően a szállítást a reptér és a szállás között.

Kártalanítás címén – a repülőút távolságától függően – **250-től 600 euróig terjedő kártérítést kaphatunk** – mint láthattuk, mind járatörülés, mind legalább három órás késés esetén, míg ha legalább öt órát késik a gépünk, és ezért nem kívánunk elutazni, kérhetjük a jegy árának visszatérítését.

Amennyiben mindennek ellenére nem hajlandó az adott légitársaság kötelezettségei teljesítésére, javasoljuk, hogy a fogyasztók forduljanak a **gyors, ingyenes és egyszerű szabályokat alkalmazó illetékes békéltető testülethez**, melyek segítenek a jogvita bíróságon kívüli rendezésében.

További információk: Dr. Kóródy Dávid szakértő 0670-2465774