

# A légi utasok jogai

*Problémái akadnak utazásai során?  
Az Európai Unió (EU) megerősítette az Ön jogait.  
Íme, a legfontosabbak.\**

## A beszállás megtagadása, járatörülés

Ha megtagadják Öntől a beszállást, vagy járatát törlik, a járatát működtető légitársaságnak pénzbeli kártalanítást, valamint segítségnyújtást kell biztosítania Önnek. Ezek a jogok bármilyen járatra vonatkoznak, beleértve a charterjáratokat is, amennyiben Ön idejében bejelentkezik (*check-in*) a járatra, amely

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

## A beszállás megtagadása

Amennyiben az utasok száma meghaladja a rendelkezésre álló ülőhelyeket, a légitársaságnak először önként jelentkezőket kell felkérnie, hogy azok – megállapodás szerinti juttatások ellenében – adják át ülőhelyüket. E juttatások tartalmazzák a jegyár visszatérítésének lehetőségét (ha szükséges, ingyenes visszautazással az utazás kiindulópontjára), vagy azt, hogy Ön más közlekedési eszközzel juthasson el úti céljára.

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

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

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,
- ételmiszert és üdítőket, továbbá, ha szükséges, szállodai elhelyezést (beleértve a transzfert is), valamint kommunikációs lehetőséget.

## Járatörülés

Ha az Ön járatát törlik, a járatot működtető légitársaság a következőket köteles nyújtani Önnek:

- a jegyár visszatérítésének lehetőségét (ha szükséges, ingyenes visszautazással az utazás kiindulópontjára), vagy azt, hogy Ön más közlekedési eszközzel juthasson el úti céljára,
- ételmiszert és üdítőket, továbbá, ha szükséges, szállodai elhelyezést (beleértve a transzfert is), valamint kommunikációs lehetőséget.

A légitársaság a beszállás megtagadásánál említettel azonos mértékű kártalanítás megfizetésére is kötele, kivéve, ha a járatörülésről idejében értesítette az utasokat. Az utasokat más közlekedési lehetőségekről is értesíteni kell.

A visszatérítés történhet készpénzben, banki átutalással vagy csekkel, valamint – ha Ön ehhez írásos hozzájárulását adja – utazási utalványok formájában is. A kifizetésnek hét napon belül kell megtörténnie.

Ha Ön nem részesül jogainak megfelelő elbánásban, azonnal tegyen panaszt a járatot működtető légitársaságnál.

## Segítségnyújtás és információ

Ha Ön a beszállás megtagadása, járatörülés vagy jelentős időtartamú késés ügyében érintett, és a légitársaság nem nyújt Önnek megfelelő kártalanítást, tegyen panaszt az illetékes nemzeti hatóságnál. Ennek nevét és címét meg tudja határozni az ingyenesen hívható Europe Direct vonalon (00 800 6 7 8 9 10 11) vagy e-mailben ([mail@europa-direct.ceec.eu.int](mailto:mail@europa-direct.ceec.eu.int)). Itt más szervezetekkel kapcsolatos információkhoz is hozzájuthat, amelyek egyéb panaszaiával kapcsolatban adhatnak tanácsot vagy segítséget.

Az Európai Bizottság Energiaügyi és Közlekedési Főigazgatóságát is tájékoztathatja arról, hogy milyen intézkedések történtek panaszával kapcsolatban. Postacím: B-1049 Brüsszel, fax: (32-2) 299 10 15, e-mail: [tren-aprights@cec.eu.int](mailto:tren-aprights@cec.eu.int).

A plakáton található információkat tartalmazó szórólapokhoz és további részletekhez hozzájuthat az információs pultnál és a következő honlapon: [http://europa.eu.int/comm/transport/air/rights/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/transport/air/rights/index_en.htm).

A LÉGITÁRSASÁGGAL KÖTÖTT SZERZŐDÉSE EGYÉB JOGOKAT ÉS KÖTELESSÉGEKET IS TARTALMAZ. KÉRJEN EGY PÉLDÁNYT A LÉGITÁRSASÁGTÓL VAGY AZ UTAZÁSI IRODÁTÓL.

## Jelentős időtartamú késés

### Azonnali segítségnyújtás

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

- az EU valamely repülőtéréről indul, vagy
- az EU valamely repülőtérre 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 hosszú vagy annál 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 ételmiszert és üdítőket, továbbá, ha szükséges, szállodai elhelyezést (beleértve a transzfert is), valamint kommunikációs lehetőséget kell biztosítania Önnek.

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

Ha Ön nem részesül jogainak megfelelő elbánásban, azonnal tegyen panaszt a járatot működtető légitársaságnál.

## Későbbi kárigények

Amennyiben a világ bármely részén egy EU-beli légitársaság felelős egy járat késéséért, Ön az ebből eredő kárait illetően legfeljebb 4150 SDR\*\* összegű kárigénnyel léphet fel. Ha a légitársaság nem ért egyet a követeléseivel, Ön bírósághoz fordulhat.

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

## Poggyász

Ön legfeljebb 1000 SDR\*\* összegű kárigénnyel léphet fel, ha a világ bármely részén egy EU-beli légitársaság járatán kár éri amiatt, hogy megsemmisül, megsérül, elvesz vagy késve érkezik meg a poggyásza. Ha a légitársaság nem ért egyet a követeléseivel, Ön bírósághoz fordulhat.

A feladott poggyász károsodásával kapcsolatos kárigényét írásban kell benyújtania a poggyász átvételét követő hét, késve érkező poggyász esetén pedig az átvételt követő huszonegy napon belül.

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

## Baleseti sérülés, haláleset

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

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

## Szervezett társasutazások

A fenti jogokon kívül kárigénnyel léphet fel az utazási irodánál, 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 meghíúsulására is vonatkoznak. Ezenkívül, ha az utazási iroda által meghirdetett szolgáltatások jelentős része meghíúsul, az utazási iroda köteles segítséget nyújtani, valamint – további költség felszámolása nélkül – más megfelelő intézkedéseket tenni, beleértve az utazást is.

\* Ez a dokumentum a témára vonatkozó EU-jogszabályok legfontosabb rendelkezéseit foglalja össze. Vitás esetben bármely jogi követelést vagy eljárás alapját kizárólag a vonatkozó jogszabályok szövege képezi.

\*\* 1 SDR = 1,18 € (2004.09.30.). Az aktuális árfolyammal kapcsolatban érdeklődjön a Europe Directnél.

