

## **A légi utasok jogai és hasznos tanácsok járatörlés, járatkésés és poggyászkárok esetén**

A nyári, kora őszi idegenforgalmi szezonban megszorodnak a fogyasztóvédelmi hatósághoz a légi utasok jogaival kapcsolatban érkező bejelentések, megkeresések. Előfordulhat, hogy az indulás napján, a repülőtéren szembesülnek az utasok a légi járat törlésével, késésével, vagy a leszállás után azzal, hogy a feladott poggyász nem érkezett meg az úti céljukra.

A hasonló helyzetben a légitársaságok által kötelezően megteendő lépéseket, az utasokat megillető jogokat a következőkben foglaljuk össze, továbbá hasznos tippet is olvashat a panaszkezelési tapasztalatok alapján.

### **I. Ha törölték a járatot, a légi utas az alábbiakra jogosult:**

1. A repülőtéren az utasok jogairól szóló írásos tájékoztatás.
2. Átfoglalás másik járatra (legkorábbi járatindulási időpont vagy a rendelkezésre álló szabad helyek függvényében az utas által választott későbbi időpont) vagy a jegyár visszatérítése.
3. Étkezés és frissítők a legkorábbi időpontra való átfoglalás választása esetén.
4. Éjszakai szállás és reptéri transzfer a szállás és a repülőtér között a legkorábbi időpontra való átfoglalás választása esetén.
5. Két ingyenes telefonhívás, vagy faxüzenet, vagy e-mail küldési lehetőség.
6. Kártalanítás távolságtól függően 250, 400 vagy 600 EUR összegben.

### **II. Ha késik a járat induláskor, a légi utas az alábbiakra jogosult:**

1. A repülőtéren az utasok jogairól szóló írásos tájékoztatás.
2. Étkezés és frissítők.
3. Két ingyenes telefonhívás, vagy faxüzenet, vagy e-mail küldési lehetőség.
4. Éjszakai szállás és reptéri transzfer a szállás és a repülőtér között, ha a késési idő indokolja.
5. 5 óra várható késés esetén a jegyár visszatérítése.
6. Kártalanítás távolságtól függően 250, 400 vagy 600 EUR összegben, ha az induláskori késés miatt a célországba érkezéskor 3 órát vagy többet késünk.

Nem jár kártalanítás, ha a járatörlést vagy a 3 órás érkezési késést rendkívüli körülmény okozta.

**III. Ha a feladott poggyász nem érkezik meg vagy károsodik,** a légi utas kártérítésre jogosult a számlákkal igazolt költségekre nagyságrendileg 1240 EUR összeghatárig.

### **Hasznos tippek**

#### **Járatörlés és járatkésés esetén:**

- A légitársaság standjánál (amennyiben az adott reptéren van) kérjük tájékoztatást a továbbutazási lehetőségekről.

- Ha nem kapunk étkezést, frissítőket vagy szállást, arról magunk gondoskodhatunk, de őrizzük meg a nyugtákat, és hazaérkezésünk után kérjük költségeink megtérítését a légitársaságtól.
- A telefonálási, kommunikációs kiadásainkat a híváslistánk benyújtásával igazolhatjuk a légitársaság felé.
- A felajánlott átfoglalási lehetőséget nem vagyunk kötelesek elfogadni, és a jegyár visszatérítését kérve, magunk gondoskodhatunk a továbbutazásunkról.
- Tisztában kell lennünk azzal, hogy jegyár visszatérítés iránti kérésünk teljesítése esetén a légitársaság nem köteles további segítséget (étkezés, szállás, stb.) nyújtani részünkre.

### **Poggyászkárok esetén:**

- A feladott poggyászra és a kézipoggyász szállítására vonatkozó feltételek (darabszám, méret, súly stb.) és díjak légitársaságonként eltérnek, azokat az utas a foglalásnál, az ÁSZF megismerése során fogadja el.
- A poggyászokra vonatkozó szabályokat nem teljesítő utasok többletdíj megfizetésével számolhatnak, ha pedig ezt a többletdíjat nem fizetik meg, a légitársaság a beszállásukat is visszautasíthatja.
- A poggyász késése/elvesztése esetén a szükségessé vált ruhaneműket, tisztálkodási szereket, egyéb személyes használatra szolgáló tárgyakat (pl. gyógyszer) az utas megvásárolhatja, azonban a vásárlásokat igazoló blokkokat, nyugtákat meg kell őrizni, mivel hazaérkezés után a légitársasághoz történő kártérítési igény benyújtásakor ezeket csatolni szükséges a panaszhoz.
- Utazás előtt ajánlatos a légi fuvarozó csomagszállításra vonatkozó feltételeiről alaposan tájékozódni, hogy melyek azok a tárgyak, amelyek késedelméért, elveszéséért vagy megrongálódásáért a légitársaság nem vállal felelősséget (pl. készpénz, elektronikai cikkek, okmányok).
- A poggyász megrongálódása esetén a megsérült bőrönd javításáról szóló nyugta/számla alapján, vagy amennyiben a bőrönd javíthatatlan, akkor a bőrönd eredeti számlája, vagy hasonló poggyász igazolható értéke alapján állapítja meg a légitársaság a kártalanítás összegét.
- Az utasok a személyes irataik és értéktárgyaik biztonsága érdekében azokat lehetőség szerint ne a feladott poggyászban, hanem a kézipoggyászukban szállítsák, amelyet a gépre magukkal visznek.
- Ha az utas értékes tárgyakat visz magával az útra, tanácsos magán-utasbiztosítást kötnie, amely megfelelő kárfedezetet nyújt az 1240 EUR-t meghaladó károkra is.

**Az utazás során felmerült probléma esetén hazaérkezés után írásban tegyen panaszt a légitársaságnál** a légi utasok jogaival kapcsolatos panaszok bejelentésére szolgáló uniós nyomtatvány használatával, annak **eredménytelensége esetén pedig forduljon az Innovációs és Technológiai Minisztérium szervezetében működő Európai Fogyasztói**

**Központhoz** ([www.magyarefk.hu](http://www.magyarefk.hu), [info@magyarefk.hu](mailto:info@magyarefk.hu)) **a panaszok és kártérítési igények hatékony kezelése érdekében.**

**A nemzetközi kereskedelmi repülőtér székhelye szerint illetékes megyeszékhely szerinti járási hivatal jogosult kivizsgálni a járatörlés, indulási járatkésés, és a visszautasított beszállás, továbbá az alacsonyabb osztályon való elhelyezés eseteit. Poggyászkárok esetén az Európai Fogyasztói Központ, az alternatív vitarendező fórumok és a bíróságok nyújthatnak segítséget.**

Fontos kiemelni, hogy **egyéb témakörökben (panaszkezelés, tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat, gazdasági reklámtevékenység)** általános fogyasztóvédelmi hatásköre alapján **bármelyik járási hivatal jogosult** a légitársaságokkal szembeni eljárás lefolytatására.

Magyar fogyasztó magyar székhelyű légitársasággal szembeni belföldi panasza esetén **békéltető testülethez vagy bírósághoz** fordulhat, amennyiben a panasszal érintett légitársaság székhelye harmadik országban található (például amerikai, ausztrál vagy kínai), akkor a fogyasztó **vagyoni igényét** bírósági úton érvényesítheti.

**(Fejér Megyei Kormányhivatal)**