

Az első lépés

Amennyiben Önt az ebben a tájékoztatóban említett bármely probléma érinti, késelem nélkül kérje a járatot üzemeltető légitársaság képviselőjétől, hogy orvosolják a problémáját.

A következő lépés

Amennyiben Öntől megtagadják a beszállást, járatát törlik, vagy a járat jelentősen késik, és a járatot működtető légitársaság nem tesz eleget kötelezettségeinek, forduljon panasszal az illetékes nemzeti hatósághoz.

Amennyiben járata EU-tagállamból indul, panaszát ott tegye meg. Ha utazásának kiindulópontja az Unión kívülre esik, és járatát EU-beli légitársaság üzemelteti, panaszát abban az EU-tagállamban tegye meg, ahová járata érkezik.

Az illetékes nemzeti hatóság nevét és címét, továbbá az egyéb (pl. poggyászra, baleseti sérülésre, halálesetre, szervezett társasutazásokra vonatkozó) panaszokkal kapcsolatban tanácsot és segítséget nyújtó szervezetek adatait az alábbi, ingyenesen hívható Europe Direct* vonalon tudhatja meg:

00 800 6 7 8 9 10 11,

vagy érdeklődjön e-mailben:

mail@europa-direct.cec.eu.int.

Értesítheti az Európai Bizottságot is arról, hogy milyen intézkedések történtek panaszával kapcsolatban:

B-1049 Brüsszel, fax: (32 2) 299 10 15,

e-mail: tren-aprights@cec.eu.int



* Egyes mobiltelefon-szolgáltatók nem engednek hozzáférést a 00 800-as telefonszámokhoz, vagy kiszámlázzák ezeket a hívásokat. Bizonyos esetekben, egyes telefonfülkékből vagy szállodákból lebonyolított hívások díjkötelesek.

További információk

Ez a tájékoztató a vonatkozó uniós jogszabályokat foglalja össze. Vitás esetben bármely jogi követelés vagy eljárás alapját kizárólag a vonatkozó jogszabályok szövege képezi, amely az *Európai Unió Hivatalos Lapjában* (HL) található.

- Kártalanítás és segítségnyújtás utasok számára beszállás megtagadása, járatörlés és jelentős időtartamú késés esetén: 261/2004/EK rendelet, HL L 46., 2004. 02. 17.
- A légitfuvarozó kötelezettségei: a 2027/97/EK rendeletet módosító 889/2002/EK rendelet, HL L 140., 2002. 05. 30. (a Montreali Jegyzőkönyv beépítése az uniós jogszabályokba a nemzetközi légitfuvarozás egyes szabályainak egységesítése céljából: HL L 194., 2001. 07. 18.).
- Szervezett társasutazások, nyaralások és túrák: 90/314/EGK irányelv, HL L 158., 1990. 06. 23.

KO-56-03-578-HU-D

A légi utasok jogai

Problémái akadnak utazásai során?

Az Európai Unió (EU) megszilárdította az Ön jogait

Íme, a legfontosabbak (2005. február 17-től)

E tájékoztató további példányai – az EU valamennyi hivatalos nyelvén – az alábbi honlapról tölthetők le: http://europa.eu.int/comm/transport/air/rights/index_en.htm.

Az Európai Bizottság kiadványa, Energiaügyi és Közlekedési Főigazgatóság, B-1049 Brüsszel



EURÓPAI
BIZOTTSÁG

Ha a dolgok nem a tervek szerint történnek...

Az Európai Unió számos jogszabályt alkotott, hogy biztosítsa a légi utasokkal való tisztességes bánásmódot.

Az Ön járatát üzemeltető légitársaság felelős az Ön és poggyásza fuvarozásáért, és köteles az Ön jogait tiszteletben tartani.



A beszállás megtagadása

Azért tagadták meg Öntől a beszállást, mert a légitársaság járatán nem volt elég rendelkezésre álló ülőhely?



Járatörlés

Törölték a járatát?



Jelentős időtartamú késés

Járata két vagy annál több órát késett?



Poggyász

Feladott poggyásza megsérült, késve érkezett vagy elveszett?



Baleseti sérülés, haláleset

Megsérült a légi út során?



Szervezett társasutazások

Nem abban a szolgáltatásban részesült, amelyért fizetett?

Az utasok jogai vonatkoznak a menetrend szerinti és a charterjáratokra, a belföldi és a nemzetközi járatokra, minden légitársaságra, legyen szó akár teljes körű szolgáltatásról, akár alacsony díjszabásról.

A légitársasággal kötött szerződése egyéb jogokat és kötelezettségeket is tartalmaz. Kérjen egy példányt a légitársaságtól vagy az utazási irodától.

...legyen tisztában a jogaival!

A beszállás megtagadása, járatörlés

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 charter-járatokat is, amennyiben Ön idejében bejelentkezik (*check-in*) a járatra, amely

- az EU valamely repülőtéréről indul, vagy
- az EU valamely repülőtérére 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 ülőhelyeket önként átadók közé, a légitársaságnak a következő összegű kártalanítást kell fizetnie Önnek:

- 1 500 km-nél 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.

Járatörlés

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 említett azonos mértékű kártalanítás megfizetésére is köteles, kivéve, ha idejében értesítette az utasokat, és más közlekedési lehetőséget biztosított számukra, amellyel az eredetileg tervezett megközelítőleg azonos időben érkeznek úti céljukra.

A kártalanítás vagy 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.

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 repülőtérére 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-nél 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 4 150 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 1 000 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.



* 1 SDR = 1,18 € (2004.9.30.)
Az aktuális árfolyammal kapcsolatban érdeklődjön a Europe Directnél.