

**A 261/2004/EK Rendelet – Kártalanítás és segítségnyújtás szabályai légi utasok számára
járatotrlés, hosszú késés vagy visszautasított beszállás esetén:**

A Rendelet abban az esetben alkalmazható, ha az utasnak van **érvényes jegye** és **utas felvételre jelentkezik**. Nem alkalmazható azokra, akik **ingyenes** vagy **nem nyilvánosan elérhető kedvezményes jeggyel** utaznak – kivéve, ha a jegyet törzsutas program keretében szerezték.

Földrajzi hatály:

A Rendelet csak bizonyos járatokra vonatkozik:

- Ha az utas **az Európai Unió (EU), Izland, Norvégia, vagy Svájc** repteréről indul;
- Vagy, ha az utas **EU-n kívüli országból indul, de EU-s célállomása van**, és a légitársaság rendelkezik **EU-s működési engedéllyel**.

A magyar fogyasztóvédelmi hatóság illetékessége elsősorban a Budapestről induló repülőjáratok esetében áll fenn! Az EU-n kívüli országból induló, de Magyarországra tartó járatok esetében szíveskedjen érdeklődni a Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztálynál.

Késések:

Ha a járat késik, az utasok jogosultak segítségre, amely az alábbiakat foglalja magában:

Segítségnyújtás – a „gondoskodás joga”

- **Étel, ital, és két ingyenes telefonhívás vagy e-mail** biztosítása, ha a késés eléri:
 - a **2 órát** vagy többet – ha a járat legfeljebb 1 500 km
 - a **3 órát** vagy többet – ha a járat EU-n belüli és 1 500 km feletti, vagy 1 500–3 500 km közötti
 - a **4 órát** vagy többet – minden egyéb járat esetén

Ha a késés legalább egy nap:

- **Szállodai elhelyezés**, ha az éjszakázás elkerülhetetlenné válik
- **Szállítás** a repülőtér és a szálláshely között

5 óras vagy hosszabb késés esetén – „visszatérítés vagy átfoglalás joga”:

- A teljes jegyár **visszatérítése 7 napon belül**, vagy
- **Visszaút** a kiindulási pontra (ha már elindult az utazás), vagy
- Átfoglalás más járatra

3 órát vagy többet késő érkezés esetén – „kártalanítás joga”:

Kártalanítás összege (euro)	Repülési távolság
250	1500 km vagy kevesebb
400	1500 km és 3500 km között
600	3500 km felett

Beszállás megtagadása:

Ha az utas **akarata ellenére nem szállhat fel** a gépre (túlfoglalás miatt), automatikusan jogosult:

- **Kártalanításra**
- **Jegy visszatérítésére vagy átfoglalásra**
- **Segítségre (étel, ital, szállás stb.)**

Járattörlés:

Ha az utas járatát törlik, az alábbiakra lehet jogosult:

- **Kártalanítás**
- **Jegyvisszatérítés vagy átfoglalás**
- **Segítségnyújtás (étel, ital, szállás stb.)**

Kivételek – nem jár kártérítés, ha:

- A törlésről **legalább két héttel korábban** tájékoztatták
- A törlésről **7–14 nappal korábban** tájékoztatták, **és** az új járat:
 - legfeljebb 2 órával korábban indul, és
 - legfeljebb 4 órás eltéréssel érkezik
- A törlésről **kevesebb mint 7 nappal korábban** tájékoztatták, **de** az új járat:
 - legfeljebb 1 órával korábban indul, és
 - legfeljebb 2 órával később érkezik

Rendkívüli körülmények:

A légitársaság **nem köteles kártalanítást fizetni**, ha a törlés vagy késés oka:

- **Nem várt, elkerülhetetlen körülmény**, például:
 - Terrorcselekmény, háborús veszély
 - Az adott légitársaságtól független sztrájk
 - Szélsőséges időjárás (pl. hóvihár, vulkáni hamu)
 - Légi irányítási korlátozások

Hogyan lehet igényelni a kártalanítást?

A kártalanítást **nem automatikusan** fizetik ki – **kérvényezni kell a légitársaságtól**. Ha nincs válasz 2 hónapon belül, vagy elutasítják a kérelmet, panaszt lehet tenni az illetékes **nemzeti végrehajtó hatóságnál**:

Nemzeti hatóságok listája:

https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/national-enforcement-bodies-neb_en

FIGYELEM! Szeretnénk felhívni a figyelmet arra, hogy a repülőjegy közvetítő oldalakon történő repülőjegy vásárlása esetén a közvetítő oldalak többsége egy általuk generált e-mail címen keresztül tartja a kapcsolatot a légitársasággal, így az esetleges késésekről, vagy járatattörlésről, vagy az ellátási kötelezettségének teljesítéséről a légitársaság erre generált e-mail címre küldd tájékoztatást, tekintettel arra, hogy az utas által használt e-mail címet a légitársaság nem ismeri, mert nem közvetlenül a légitársaság rendszerén keresztül történt a foglalás!