



C/2024/5687

2024.9.25.

A BIZOTTSÁG KÖZLEMÉNYE

Értelmező iránymutatások a visszautasított beszállás és légi járatok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról szóló 261/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendeletről, valamint a légi fuvarozók baleset esetén fennálló felelősségéről szóló 2027/97/EK tanácsi rendeletről

(C/2024/5687)

TARTALOMJEGYZÉK

	Oldal
1. BEVEZETÉS	3
2. A 261/2004/EK RENDELET ALKALMAZÁSI KÖRE	5
2.1. Területi hatály	5
2.1.1. Földrajzi hatály	5
2.1.2. A „légi járat” fogalma a 3. cikk (1) bekezdésének a) pontja szerint	6
2.1.3. A 261/2004/EK rendelet hatálya alá tartozó légi járatok	6
2.1.4. A 261/2004/EK rendelet hatálya alá nem tartozó légi járatok	7
2.1.5. A 261/2004/EK rendelet hatálya a nem uniós országban kapott kártalanítás és/vagy segítség tekintetében, valamint a kártalanításban és/vagy segítségben részesülő fél 261/2004/EK rendelet szerinti jogaira gyakorolt hatás	7
2.2. Tárgyi hatály	8
2.2.1. A 261/2004/EK rendelet helikopteren utazó utasokra történő alkalmazásának mellőzése	8
2.2.2. A 261/2004/EK rendelet alkalmazásának mellőzése a térítésmentesen, vagy a nyilvánosság számára közvetlenül vagy közvetetten nem elérhető csökkentett viteldíjjal utazó utasokra	8
2.2.3. Az utasok jelenlétének megkövetelése az utasfelvételnél	8
2.2.4. Az üzemeltető légi fuvarozókra történő alkalmazás	9
2.2.5. A 261/2004/EK rendelet hatálya alá tartozó események	9
2.2.6. A 261/2004/EK rendelet alkalmazásának mellőzése a multimodális utazások esetében	9
2.2.7. A 261/2004/EK rendelet hatálya az (EU) 2015/2302 irányelvvel (az utazási csomagokról szóló irányelv) kapcsolatban	9
3. A 261/2004/EK RENDELET ALAPJÁN JOGOKAT BIZTOSÍTÓ ESEMÉNYEK	10
3.1. Beszállás visszautasítása	10
3.1.1. A „visszautasított beszállás” fogalma	10
3.1.2. A visszautasított beszálláshoz kapcsolódó jogok	11
3.2. Járat törlése	12
3.2.1. A járat törlésének meghatározása	12
3.2.2. Az indulási időpont módosítása	12
3.2.3. Az indulási pontra visszatérő légi jármű esete	12
3.2.4. Elterelt járat	13
3.2.5. Bizonyítási teher járat törlése esetén	13
3.2.6. A járat törlésével kapcsolatos jogok	13
3.3. Késés	13
3.3.1. Indulási késés	13
3.3.2. „Hosszú késés” érkezéskor	13

3.3.3.	Az érkezési késés mérése és az érkezési időpont fogalma	13
3.4.	Magasabb vagy alacsonyabb osztályon történő elhelyezés	14
3.4.1.	A magasabb vagy alacsonyabb osztályon történő elhelyezés fogalmának meghatározása	14
3.4.2.	A magasabb vagy alacsonyabb osztályon történő elhelyezéshez kapcsolódó jogok	14
4.	UTASJOGOK	15
4.1.	A tájékoztatáshoz való jog	15
4.1.1.	A tájékoztatáshoz való általános jog	15
4.1.2.	Késés, visszautasított beszállás vagy járat törlése esetén nyújtandó tájékoztatás	15
4.2.	A visszatérítéshez, átfoglaláshoz vagy későbbi időpontban történő átfoglaláshoz való jog visszautasított beszállás vagy a járat törlése esetén	16
4.3.	Ellátáshoz való jog visszautasított beszállás, a járat törlése, illetve indulási késés esetén	18
4.3.1.	Az ellátáshoz való jog fogalma	18
4.3.2.	Étkezés, frissítők és szállás biztosítása	18
4.3.3.	Ellátás rendkívüli körülmények vagy kivételes események esetén	20
4.4.	Kártalanításhoz való jog visszautasított beszállás, járat törlés, érkezési késés és átfoglalás esetén, valamint visszatérítés alacsonyabb osztályon történő elhelyezés esetén	20
A.	Általános információk	20
B.	Kártalanítás visszautasított beszállás esetén	20
4.4.1.	Kártalanítás, visszautasított beszállás és kivételes körülmények	20
4.4.2.	Kártalanítás, visszautasított beszállás és csatlakozó járatok	20
4.4.3.	A kártalanítás összege	21
C.	Kártalanítás a járat törlése esetén	21
4.4.4.	Általános eset	21
4.4.5.	A kártalanítás összege	21
4.4.6.	Az utasok részére nyújtandó tájékoztatás kötelezettsége	21
D.	Kártérítés érkezési hosszú késés esetén	22
4.4.7.	„Hosszú késések” érkezéskor	22
4.4.8.	Kártalanítás érkezési hosszú késésért csatlakozó járatok esetén	22
4.4.9.	Érkezési hosszú késés miatt járó kártalanítás olyan esetben, amikor az utas elfogadja a foglalásban szereplőtől eltérő repülőterre induló légi járatra történő átfoglalást	22
4.4.10.	A kártalanítás összege	23
4.4.11.	A távolság kiszámítása az „utazás” alapján a kártalanítás megállapítása érdekében a végső célállomásonál történő hosszú késés esetén	23
E.	Kártalanítás átfoglalás esetén	23
4.4.12.	Az utasok időben történő átfoglalásának követelménye	23
4.4.13.	Átfoglalás és érkezés több mint 2 órával de kevesebb mint 3 órával a tervezett érkezési idő után	24
F.	Visszatérítés alacsonyabb osztályon történő elhelyezés esetén	24
4.4.14.	Az összeg kiszámítása	24
G.	További kártalanítás	24
5.	RENDKÍVÜLI KÖRÜLMÉNYEK	24
5.1.	Alapelv	24
5.2.	„Belső” és „külső” események	25
5.2.1.	Fogalom	25

5.2.2.	„Belső” események	25
5.2.3.	„Külső” események.....	27
5.3.	Rendkívüli körülmények esetén a légi fuvarozótól elvárt észszerű intézkedések	28
5.4.	Rendkívüli körülmények ugyanazon légi járművel végrehajtott korábbi légi járat során	29
6.	AZ UTASOK JOGAI SÚLYOS KÖZLEKEDÉSI FENNAKADÁSOK ESETÉN	29
6.1.	Általános információk	29
6.2.	Az átfoglaláshoz vagy visszatérítéshez való jog	29
6.3.	Ellátáshoz való jog	30
6.4.	A kártalanításhoz való jog	30
7.	KÁRTALANÍTÁS, VISSZATÉRÍTÉS, ÁTFOGLALÁS ÉS ELLÁTÁS MULTIMODÁLIS UTAZÁSOK ESETÉBEN	31
8.	A NEMZETI VÉGREHAJTÓ SZERVEKHEZ, AZ ALTERNATÍV VITARENDEZÉSI SZERVEKHEZ BENYÚJTOTT PANASZOK ÉS A FOGYASZTÓVÉDELEMRŐL SZÓLÓ RENDELET SZERINTI FOGYASZTÓVÉDELMI EGYÜTTMŰKÖDÉS	31
8.1.	A nemzeti végrehajtó szervekhez benyújtott panaszok	31
8.2.	Alternatív vitarendezés (AVR)	32
8.3.	A 261/2004/EK rendelet alkalmazásában az érdekelt feleket segítő további eszközök	32
9.	A 261/2004/EK RENDELET ALAPJÁN TÖRTÉNŐ KERESETINDÍTÁS	33
9.1.	A 261/2004/EK rendelet szerinti keresetindítás joghatósága	33
9.2.	A 261/2004/EK rendelet szerinti keresetindítás határideje	34
10.	A LÉGI FUVAROZÓ FELELŐSSÉGE A MONTREALI EGYEZMÉNY ALAPJÁN	34

1. BEVEZETÉS

A 261/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet ⁽¹⁾ 2005. február 17-én lépett hatályba. A rendelet meghatározza az utasvédelem minőségi normáinak minimális szintjét, és ezzel a légi közlekedési piac liberalizációjához kapcsolódóan kézzelfogható előnyöket biztosít a fogyasztók számára.

A Bizottság a közlekedésről szóló fehér könyvében, amit 2011. március 28-án fogadtak el ⁽²⁾, a kezdeményezései között megemlíti, hogy szükség van „az utasjogokra vonatkozó uniós jogszabályok egységes értelmezésére, valamint összehangolt és hatékony érvényesítésére egyrészt azért, hogy az iparág szereplői egyenlő versenyfeltételek mellett tevékenykedhessenek, másrészt azért, hogy a polgárok számára európai szintű védelmet lehessen biztosítani”.

A légi közlekedés vonatkozásában a 2011. április 11-i közleményében ⁽³⁾ a Bizottság rámutatott a 261/2004/EK rendelet rendelkezéseinek a jelenlegi szövegben lévő nem egyértelmű megfogalmazásokból és hézagokból fakadó különböző értelmezéseire, valamint arra, hogy a végrehajtás is eltérő a különböző tagállamokban. Rávilágított továbbá arra, hogy az utasok számára nehézséget jelent egyéni jogaik érvényesítése.

⁽¹⁾ Az Európai Parlament és a Tanács 261/2004/EK rendelete (2004. február 11.) visszautasított beszállás és légijáratok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról, és a 295/91/EGK rendelet hatályon kívül helyezéséről (HL L 46., 2004.2.17., 1. o., ELI: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=CELEX:32004R0261>).

⁽²⁾ Útiterv az egységes európai közlekedési térség megvalósításához – Úton egy versenyképes és erőforrás-hatékony közlekedési rendszer felé. (COM(2011) 144 végleges), lásd a 23. oldalt (<https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0144:FIN:HU:PDF>).

⁽³⁾ A Bizottság közleménye az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak a visszautasított beszállás és légi járatok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról szóló 261/2004/EK rendelet alkalmazásáról (COM(2011) 174 végleges) (<https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0174:FIN:HU:PDF>).

2012. március 29-én az Európai Parlament határozatot ⁽⁴⁾ fogadott el, válaszul a Bizottság 2011. április 11-i közleményére. A Parlament kiemelte azokat az intézkedéseket, amelyek véleménye szerint fontosak az utasok bizalmának visszaszerzése érdekében: ezek között említhető különösen a meglévő szabályok tagállamok és légi fuvarozók általi megfelelő alkalmazása, a megfelelő és egyszerű jogorvoslati eszközök alkalmazása, valamint az utasok részére a jogaikkal kapcsolatban nyújtott pontos tájékoztatás.

A jogok tisztázása, a 261/2004/EK rendelet légi fuvarozók általi jobb alkalmazásának biztosítása, valamint a rendelet nemzeti végrehajtó szervek általi végrehajtásának biztosítása érdekében a Bizottság 2013-ban javaslatot nyújtott be a 261/2004/EK rendelet és a 2027/97/EK rendelet ⁽⁵⁾ ⁽⁶⁾ módosítására. A javaslatot jelenleg vizsgálják az uniós jogalkotók ⁽⁷⁾.

Amint azt az európai légiközlekedési stratégiáról szóló, 2015. december 7-i közleményében ⁽⁸⁾ bejelentette, a Bizottság 2016-ban értelmező iránymutatásokat fogadott el a 261/2004/EK rendeletről és a 2027/97/EK tanácsi rendeletről ⁽⁹⁾.

Az ítélkezési gyakorlat döntő hatással volt a 261/2004/EK rendelet értelmezésére. Az Európai Unió Bíróságát (a továbbiakban: a Bíróság) számos alkalommal kérték fel a nemzeti bíróságok arra, hogy tisztázzon bizonyos rendelkezéseket, köztük a rendelet egyes kulcsfontosságú szempontjait. A Bíróság értelmező ítéletei a nemzeti hatóságok által alkalmazandó uniós jogszabályok jelenlegi állapotát tükrözik. Egy 2010-ben végzett értékelés ⁽¹⁰⁾ és egy 2012-ben lefolytatott hatásvizsgálat ⁽¹¹⁾ egyaránt kiemelte, hogy a Bíróság igen sok határozatot fogadott el. Nyilvánvaló tehát, hogy lépéseket kell tenni a 261/2004/EK rendelet uniós szintű közös értelmezése és megfelelő végrehajtása érdekében.

Ezek az értelmező iránymutatások a légi utasok jogairól szóló korábbi iránymutatásokat frissítik, hogy azok tartalmazzák a 2016 és ezen iránymutatások közzététele között hozott vonatkozó bírósági ítéleteket. Céljuk többek között az, hogy a 261/2004/EK rendelet számos rendelkezését egyértelműbbé tegyék, különösen a Bíróság ítélkezési gyakorlatának fényében ⁽¹²⁾. Ez várhatóan lehetővé teszi a jelenlegi szabályok hatékonyabb és következetesebb végrehajtását. A szöveg kiegészült a tömeges utazási zavarokról szóló új ponttal (6. pont).

Ezeknek az iránymutatásoknak a célja a nemzeti végrehajtó szervek, az utasok és szövetségeik, az Európai Parlament és az ágazat képviselői által leggyakrabban felvetett kérdések kezelése. Az iránymutatásoknak nem célja, hogy kimerítően foglalkozzanak minden rendelkezéssel, és nem is hoznak létre új jogi rendelkezéseket. Meg kell jegyezni továbbá, hogy az értelmező iránymutatások nem sértik az uniós jog Bíróság általi értelmezését ⁽¹³⁾.

⁽⁴⁾ Az Európai Parlament állásfoglalása a légi járműveken utazók számára megállapított jogok működéséről (2011/2150(INI))(https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-7-2012-0099_HU.html?redirect).

⁽⁵⁾ A Tanács 2027/97/EK rendelete (1997. október 9.) a légifuvarozók baleset esetén fennálló felelősségéről (HL L 285., 1997.10.17., 1. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/1997/2027/oj>).

⁽⁶⁾ A visszaautasított beszállás és légi járatok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról szóló 261/2004/EK rendelet, valamint a légi fuvarozók légi utasok és poggyászaik szállítására tekintetében fennálló felelősségéről szóló 2027/97/EK rendelet módosításáról szóló európai parlamenti és tanácsi rendeletre irányuló javaslat (COM(2013) 130 final, 2013.3.13).

⁽⁷⁾ 2013/0072(COD).

⁽⁸⁾ A Bizottság közleménye az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak és a Régiók Bizottságának – Európai légi közlekedési stratégia (COM(2015) 598 final, 2015.12.7.).

⁽⁹⁾ A Tanács 2027/97/EK rendelete a légifuvarozók baleset esetén fennálló felelősségéről (HL L 285., 1997.10.17., 1. o., ELI: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=CELEX:31997R2027>).

⁽¹⁰⁾ Steer Davies Gleave, *Evaluation of Regulation 261/2004 – Final report – Main report*, 2010. február.

⁽¹¹⁾ Bizottsági szolgálati munkadokumentum: A visszaautasított beszállás és légi járatok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról szóló 261/2004/EK rendelet, valamint a légi fuvarozók légi utasok és poggyászaik szállítására tekintetében fennálló felelősségéről szóló 2027/97/EK rendelet módosításáról szóló európai parlamenti és tanácsi rendeletre vonatkozó javaslatot kísérő hatásvizsgálat, Brüsszel, SWD(2013) 62 végleges, 2013.3.13., valamint Javaslat a 261/2004/EK rendeletet módosító rendeletre (COM(2013) 130 final).

⁽¹²⁾ A szövegben módszeresen említésre kerülnek a vonatkozó bírósági ügyekre való egyértelmű hivatkozások; amennyiben nincs ilyen hivatkozás, akkor az megfelel a rendelet Bizottság általi értelmezésének.

⁽¹³⁾ Lásd az Európai Unióról szóló szerződés 19. cikkének (1) bekezdését.

Ezek az iránymutatások a 2027/97/EK rendeletre és a nemzetközi légi fuvarozásra vonatkozó egyes jogszabályok egységesítéséről szóló egyezményre (a továbbiakban: Montreali Egyezmény) is vonatkoznak⁽¹⁴⁾. A 2027/97/EK rendelet kettős célt szolgál: egyrészt a légi fuvarozóknak az utasok és poggyászaik szállítása tekintetében fennálló felelősségéről szóló uniós jogszabályokat összehangolja a Montreali Egyezmény rendelkezéseivel, amelynek az EU az egyik aláírója, másrészt pedig az Egyezmény szabályainak alkalmazását kiterjeszti az adott tagállam területén belül nyújtott légiforgalmi szolgáltatásokra.

Ezen túlmenően ez az iránymutatás foglalkozik a joghatósági kérdésekkel az 1215/2012/EU európai parlamenti és tanácsi rendelettel kapcsolatban⁽¹⁵⁾.

Amint azt a fenntartható és intelligens mobilitási stratégiájában⁽¹⁶⁾ bejelentette, a Bizottság felülvizsgálta az utasjogok keretét, és 2023. november 29-én további módosításokat javasolt a 261/2004/EK rendelethez⁽¹⁷⁾. Ezekkel az értelmező iránymutatásokkal a Bizottság nem kívánja felváltani vagy kiegészíteni sem ezt a javaslatot, sem a 2027/97/EK rendelet módosítására irányuló 2013-as javaslatot, hanem inkább a 261/2004/EK rendelet és a 2027/97/EK rendelet jobb alkalmazását és végrehajtását kívánja biztosítani.

2. A 261/2004/EK RENDELET ALKALMAZÁSI KÖRE

2.1. Területi hatály

2.1.1. Földrajzi hatály

A 261/2004/EK rendelet 3. cikkének (1) bekezdése a rendelet hatályát az olyan tagállamok területén található repülőterekről induló utasokra korlátozza, amely tagállamokra a Szerződést alkalmazni kell, valamint az olyan utasokra, akik egy harmadik országban (azaz egy olyan országban, amely nem tagállam) található repülőtérrel egy olyan tagállam területén található repülőtérre indulnak, amelyre a Szerződést alkalmazni kell, amennyiben az üzemeltető légi fuvarozó egy tagállamban engedélyezett légi fuvarozó (uniós fuvarozó).

Az Európai Unió működéséről szóló szerződés (EUMSZ) 355. cikke értelmében az uniós jog nem vonatkozik az EUMSZ II. mellékletében felsorolt országokra és területekre⁽¹⁸⁾. Ehelyett ezekre az országokra és területekre az EUMSZ negyedik részében a társulásokra meghatározott különleges előírások vonatkoznak. Ezenkívül az uniós jog nem alkalmazandó a Feröer szigetekre⁽¹⁹⁾. Ezeket a területeket tehát nem uniós országoknak kell tekinteni a 261/2004/EK rendelet értelmében⁽²⁰⁾.

Ezzel szemben az EUMSZ 355. cikkének (1) bekezdése értelmében a Szerződések rendelkezései vonatkoznak Guadeloupe-ra, Francia Guyanára, Martinique-ra, Mayotte-ra, Réunionra, Saint-Barthélemy-re, Saint-Martinra, az Azori-szigetekre, Madeirára és a Kanári-szigetekre. Ezek a területek tehát a 261/2004/EK rendelet értelmében uniós tagállamok olyan részei, amelyekre a Szerződést alkalmazni kell.

⁽¹⁴⁾ A Tanács 2001/539/EK határozata (2001. április 5.) a nemzetközi légi szállítás egyes szabályainak egységesítéséről szóló egyezménynek (Montreali Egyezmény) az Európai Közösség részéről történő megkötéséről (HL L 194., 2001.7.18., 38. o., ELI: [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=CELEX:22001A0718\(01\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=CELEX:22001A0718(01))).

⁽¹⁵⁾ Az Európai Parlament és a Tanács 1215/2012/EU rendelete (2012. december 12.) a polgári és kereskedelmi ügyekben a joghatóságról, valamint a határozatok elismeréséről és végrehajtásáról (HL L 351., 2012.12.20., 1. o., ELI: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=CELEX:32012R1215>).

⁽¹⁶⁾ A Bizottság közleménye az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak és a Régiók Bizottságának – Fenntartható és intelligens mobilitási stratégia – az európai közlekedés időálló pályára állítása (COM(2020) 789 final, 2020.12.9.).

⁽¹⁷⁾ Javaslat – az Európai Parlament és a Tanács rendelete a 261/2004/EK, az 1107/2006/EK, az 1177/2010/EU, a 181/2011/EU és az (EU) 2021/782 rendeletnek az utasjogok Unión belüli érvényesítése tekintetében történő módosításáról (COM(2023) 753 final, 2023.11.29.).

⁽¹⁸⁾ (Lásd az EUMSZ II. mellékletét) (https://ec.europa.eu/archives/lisbon_treaty/index_hu.htm).

⁽¹⁹⁾ Az EUMSZ 355. cikke (5) bekezdésének a) pontja.

⁽²⁰⁾ A rendelet Izlandra és Norvégiára is vonatkozik az EGT-megállapodás értelmében, valamint Svájcra, az Európai Közösség és a Svájci Államszövetség között létrejött, légi közlekedésre vonatkozó megállapodás értelmében (1999).

2.1.2. A „légi járat” fogalma a 3. cikk (1) bekezdésének a) pontja szerint

A Bíróság megállapította, hogy az oda- és visszautat magában foglaló utazás nem tekinthető egyetlen légi járatnak. A „légi járat” 261/2004/EK rendelet szerinti fogalmát úgy kell értelmezni, hogy az lényegében egy légi közlekedési műveletet jelent, azaz bizonyos értelemben – egy légi fuvarozó által meghatározott útvonalon végrehajtott – „fuvarozási egységet” ⁽²¹⁾. Következésképp a 261/2004/EK rendelet 3. cikke (1) bekezdésének a) pontja nem alkalmazható olyan oda- és visszaútra, amely során az eredetileg egy tagállam területén található repülőtérrel induló utasok ugyanarra a repülőtérre egy olyan légi járaton utaznak vissza, amelyet egy nem uniós légi fuvarozó üzemeltet, és amely egy nem uniós országban elhelyezkedő repülőtérrel indul. Az a körülmény, hogy az oda- és visszautak ugyanazon foglalás tárgyát képezik, nem befolyásolja ennek a rendelkezésnek az értelmezését ⁽²²⁾.

Ha egy utas utazása – az utas első indulásától az utas végső célállomásáig – több légi járatból áll, ezeket a járatokat a rendelet alkalmazásában akkor kell egy egésznek tekinteni, ha azokat egyetlen egységként foglalták le, vagy – más szóval – egyetlen foglalás tárgyát képezik. Ezért annak megállapításakor, hogy a 261/2004/EK rendeletet alkalmazni kell-e, a teljes utazás első indulási helyét és végső célállomását kell figyelembe venni, függetlenül az utazás során igénybe vett esetleges leszállásoktól vagy repülőterektől ⁽²³⁾.

2.1.3. A 261/2004/EK rendelet hatálya alá tartozó légi járatok

A Bíróság több döntésében is egyértelművé tette, hogy a rendelet alkalmazható csatlakozó járatokon az EU-n kívül bekövetkezett utazási zavarokra, illetve a nem uniós légi fuvarozó által üzemeltetett csatlakozó járatokon bekövetkezett eseményekre.

A 261/2004/EK rendelet hatálya alá tartozhat a légi járat zavara még akkor is, ha az az EU-n kívül történt, az EU-ból egy EU-n kívüli országba tartó, EU-n kívüli leszállással és légi járműváltással járó csatlakozó légi járaton. A Bíróság megerősítette, hogy a járatok hosszú késése miatt járó kártalanításhoz való jog akkor is fennáll, ha két vagy több járatot egy egységként foglaltak le ⁽²⁴⁾.

Az utazási zavar esetén az utasnak kártalanítást fizető felet illetően a Bíróság egyértelművé tette, hogy minden olyan üzemeltető légi fuvarozó, amely részt vett legalább az egyik csatlakozó légi járat teljesítésében, köteles kártalanítást fizetni, függetlenül attól, hogy az általa üzemeltetett légi járat volt-e az utazás megszakadásának oka vagy sem ⁽²⁵⁾.

Így olyan csatlakozó légi járatok esetében, amelyek egyetlen foglalás tárgyát képezték, és amelyeket az első légi járatot (szakaszt) teljesítő uniós légi fuvarozóval és a második szakaszt teljesítő nem uniós légi fuvarozóval kötött code-share megállapodás alapján teljesítettek, az utas kártérítési keresetet indíthat az uniós légi fuvarozóval szemben, még akkor is, ha a késés oka a második szakaszon keletkezett ⁽²⁶⁾.

Hasonlóképpen, az EU-n kívüli országból az EU-ba tartó, az EU-n belüli átszállással járó, egy egységként lefoglalt csatlakozó légi járatok esetében a Bíróság kimondta, hogy ha a hosszú késés oka a nem uniós légi fuvarozó által code-share megállapodás keretében üzemeltetett első légi járaton keletkezik, az utas kártérítési keresetet indíthat a második légi járatot teljesítő uniós légi fuvarozóval szemben ⁽²⁷⁾.

Ha az EU-ból egy nem uniós országba tartó csatlakozó légi járatot teljes egészében egy nem uniós légi fuvarozó üzemeltette, és a foglalás egy uniós légi fuvarozónál történt, az utas kártalanításra jogosult attól a nem uniós légi fuvarozótól, amely a légi járatokat az uniós légi fuvarozó nevében üzemeltette, ha az utas az említett járat második szakaszán 3 órát meghaladó késéssel érte el végső célállomását ⁽²⁸⁾.

⁽²¹⁾ A C-173/07. sz. Emirates Airlines ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2008:400, 40. pont.

⁽²²⁾ A C-173/07. sz. Emirates Airlines ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2008:400, 53. pont.

⁽²³⁾ A C-537/17. sz. Wegener ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2018:361, 18. pont; A C-191/19. sz. Air Nostrum ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2020:339, 26. pont; A C-451/20. sz. Airhelp ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2022:123, 25. pont; A C-436/21. sz. Flightright ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2022:762, 20. pont.

⁽²⁴⁾ A C-537/17. sz. Wegener ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2018:361, 25. pont.

⁽²⁵⁾ A C-502/18. sz. České aerolinie ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2019:604, 20–26. pont.

⁽²⁶⁾ A České aerolinie ügyben hozott ítélet, C-502/18, ECLI:EU:C:2019:604, 33. pont.

⁽²⁷⁾ A C-367/20. sz. KLM Royal Dutch Airlines ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2020:909, 33. pont.

⁽²⁸⁾ A C-561/20. sz. United Airlines ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2022:266, 44. pont.

Bár a fent említett példák olyan csatlakozó légi járatokra vonatkoztak, amelyeket a légi fuvarozók code-share megállapodás keretében működtettek, a Bíróság egyértelművé tette, hogy a rendelet egyetlen rendelkezése sem teszi a csatlakozó légi járatnak való minősítést attól a feltételtől függővé, hogy a csatlakozó légi járatot alkotó légi járatokat üzemeltető fuvarozók között konkrét jogviszony álljon fenn ⁽²⁹⁾.

Ezért a 261/2004/EK rendelet vonatkozik azokra az utasokra is, akik olyan csatlakozó légi járatokon utaznak, amelyek egymással külön jogviszonyban nem álló légi fuvarozók által üzemeltetett több járatból állnak, ha ezeket a járatokat egy utazási iroda fogta össze, amely összevont árat számított fel és egyetlen jegyet állított ki erre a műveletre ⁽³⁰⁾.

2.1.4. A 261/2004/EK rendelet hatálya alá nem tartozó légi járatok

A 261/2004/EK rendelet nem vonatkozik az uniós légi fuvarozó által üzemeltetett, egyetlen foglalás tárgyát képező csatlakozó légi járatok utasaira, ha mind az utazás első szakaszának indulási repülőtere, mind az utazás második szakaszának érkezési repülőtere nem uniós országban található, és csak az a repülőtér, ahol a leszállás történik, található valamely tagállam területén ⁽³¹⁾. A Bíróság tehát egyértelművé tette, hogy a rendelet alkalmazhatóságát csatlakozó légi járat esetén kizárólag az első indulási repülőtér és az utas végső célállomása szerinti repülőtér földrajzi elhelyezkedése alapján kell megállapítani. Ha mindkettő az EU területén kívül található, az ilyen légi járatok utasaira nem vonatkozik a 261/2004/EK rendelet, még akkor sem, ha egy vagy több alkalommal leszállás történt az EU területén.

2.1.5. A 261/2004/EK rendelet hatálya a nem uniós országban kapott kártalanítás és/vagy segítség tekintetében, valamint a kártalanításban és/vagy segítségben részesülő fél 261/2004/EK rendelet szerinti jogaira gyakorolt hatás

A 261/2004/EK rendelet 3. cikke (1) bekezdésének b) pontja úgy rendelkezik, hogy a rendelet az olyan utasokra is vonatkozik, akik egy Unión kívüli (vagyis nem uniós országban található) repülőtérrel az Európai Unióba utaznak, amennyiben a légi járatot egy uniós tagállamban engedélyezett légi fuvarozó (uniós légi fuvarozó) üzemelteti, kivéve, ha az érintett utasok az adott nem uniós országban már részesültek valamilyen juttatásban vagy kártalanításban, illetve segítségben.

Felmerülhet a kérdés, hogy azokat az utasokat, akik egy nem uniós országbeli repülőtérrel repülnek az Európai Unióba, megilletik-e a 261/2004/EK rendeletről eredő jogok, amennyiben az alábbi jogosultságokat egy nem uniós ország utasjogokra vonatkozó jogszabálya alapján már megkapták:

1. juttatások (például utazási utalvány) vagy kártalanítás (amelynek összege eltérhet a 261/2004/EK rendeletben előírtaktól); és
2. segítségnyújtás (például a 8. cikk szerinti visszatérítés vagy átfoglalás, valamint a rendelet 9. cikkében meghatározott étkezés, italok, szállodai elhelyezés és kommunikációs lehetőségek).

Itt fontos az „és” szó. Például, ha az utasok csak e két jogosultság egyikében részesültek (például juttatásokban és kártalanításban az 1. pont szerint), a másikat (ebben az esetben a 2. pont szerinti segítségnyújtást) még igényelhetik.

Amennyiben az induláskor mindkét jogosultságot biztosították akár helyi jogszabály alapján, akár önkéntes alapon, az utasok a 261/2004/EK rendelet alapján nem formálhatnak igényt további jogokra, mivel a rendeletet nem kell alkalmazni ⁽³²⁾.

A Bíróság ⁽³³⁾ ugyanakkor megállapította, hogy nem elfogadható, ha egy utast csupán azon az alapon foszszanak meg a 261/2004/EK rendelet által biztosított védelemtől, hogy a nem uniós országban esetleg részesülhet valamilyen kártalanításban. E tekintetben az üzemeltető légi fuvarozónak bizonyítania kell, hogy a nem uniós országban nyújtott kártalanítás megfelel a 261/2004/EK rendeletben garantált kártalanítás céljának, vagy hogy azok a feltételek, amelyek alapján a kártalanítás vagy a segítség nyújtható, valamint azok megvalósításának különböző eszközei egyenértékűek a 261/2004/EK rendeletben biztosítottakkal.

⁽²⁹⁾ A C-436/21. az. Flightright ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2022:762, 28. pont.

⁽³⁰⁾ A C-436/21. sz. Flightright ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2022:762, 31. pont.

⁽³¹⁾ A C-451/20. sz. Airhelp ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2022:123, 41. pont.

⁽³²⁾ A C-367/20. sz. KLM Royal Dutch Airlines ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2020:909, 18. és 25. pont.

⁽³³⁾ A C-257/14. sz. Van der Lans-ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2015:618, 28. pont.

2.2. Tárgyi hatály

2.2.1. A 261/2004/EK rendelet helikopteren utazó utasokra történő alkalmazásának mellőzése

A 261/2004/EK rendelet 3. cikkének (4) bekezdése szerint a rendelet csak az engedéllyel rendelkező légi fuvarozó által üzemeltetett merevszárnyú légi járművekre vonatkozik. Ezért a rendelet nem vonatkozik a helikopteres szolgáltatásokra.

2.2.2. A 261/2004/EK rendelet alkalmazásának mellőzése a térítésmentesen, vagy a nyilvánosság számára közvetlenül vagy közvetetten nem elérhető csökkentett viteldíjjal utazó utasokra

A 261/2004/EK rendelet 3. cikkének (3) bekezdése szerint a rendelet nem alkalmazható a térítésmentesen vagy a nyilvánosság számára közvetlenül vagy közvetetten nem elérhető csökkentett viteldíjjal utazó utasok esetében.

A „térítésmentes” utazás azt jelenti, hogy az utast a légi fuvarozó az utas részéről bármiféle anyagi kötelezettség nélkül szállítja. Nem tartoznak e körbe azok az esetek, amikor a viteldíjat nullára csökkentik, de az utasnak mégis meg kell fizetnie az adókat és egyéb díjakat, hogy megkapja a jegyét.

Ha a jegyet kedvezményes áron szerezték be, a meghatározó tényező az, hogy ez a kedvezmény egy meghatározott személyi körnek van-e fenntartva, vagy bárki számára nyitva áll, aki foglalni kíván, még akkor is, ha esetleg bizonyos feltételeknek vagy követelményeknek kell megfelelnie. Az ilyen jegyek továbbra is „nyilvánosan hozzáférhetőnek” minősülnek, és birtokosaik a rendelet hatálya alá tartoznak.

A légi fuvarozók által a munkavállalóiknak nyújtott különleges viteldíjak azonban e rendelkezés alá tartoznak. A 261/2004/EK rendelet nem vonatkozik azokra az utasokra sem, akik olyan kedvezményes árú menetjeggyel utaznak, amelyet valamely légi fuvarozó olyan eseménymegvalósítási művelet keretében bocsátott ki, amelynek előnyeit csak bizonyos meghatározott személyek élvezhetik, és amelynek kiállításához a légi fuvarozó előzetes és egyedi engedélyre van szüksége⁽³⁴⁾.

A 3. cikk (3) bekezdése ezzel szemben kimondja, hogy a rendeletet alkalmazni kell azokra az utasokra, akiknek jegyét egy légi fuvarozó vagy utazásszervező törzsutasprogramja vagy más kereskedelmi programja keretében adták ki.

Ami a csecsemőket illeti, a Bíróság megállapította, hogy a 261/2004/EK rendelet hatálya nem terjed ki azokra az utasokra, akik fiatal koruk miatt ingyenesen utaznak, de nem rendelkeznek kijelölt ülőhellyel vagy beszállókártyával, és akiknek a neve nem szerepel a szüleik által lefoglalt helyfoglaláson⁽³⁵⁾.

2.2.3. Az utasok jelenlétének megkövetelése az utasfelvételnél

A 261/2004/EK rendelet 3. cikkének (2) bekezdéséből következik, hogy ahhoz, hogy a rendelet hatálya alá tartozzanak, az utasoknak: i. megerősített helyfoglalással kell rendelkezniük, és ii. időben jelentkezniük kell utasfelvétellel. A légi járat törlése esetén a második követelményt nem kell alkalmazni.

Ez a két feltétel együttesen érvényes: az utas utasfelvételre való jelentkezése nem vélelmezhető azon tény alapján, hogy az utasnak megerősített helyfoglalása van az érintett járatra⁽³⁶⁾. A 3. cikk (2) bekezdésének hatékony érvényesülése akkor biztosítható, ha az utasok időben megjelennek a repülőtéren, pontosabban az üzemeltető légi fuvarozó képviselőjénél, hogy a tervezett célállomásra szállítsák őket, még akkor is, ha a repülőtérre való eljutás előtt már online bejelentkeztek az utasfelvételre⁽³⁷⁾.

Annak bizonyítása tekintetében, hogy az utasok ténylegesen megjelentek az utasfelvételen, a Bíróság megerősítette, hogy azokat az utasokat, akiknek megerősített helyfoglalásuk van egy járatra, és felszálltak erre a járatra, úgy kell tekinteni, hogy megfelelően eleget tettek annak a követelménynek, hogy a járat előtt megjelenjenek az utasfelvételen, anélkül, hogy e célból be kellett volna mutatniuk a beszállókártyát vagy bármely más, a jelenlétüket igazoló dokumentumot a késő járatra való bejelentkezéshez a megállapított határidőn belül. A légi fuvarozó feladata lenne bizonyítani, hogy ezeket az utasokat nem ezen a légi járaton szállították⁽³⁸⁾.

⁽³⁴⁾ A C-316/20. sz., SATA International – Azores Airlines-ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2020:966, 19. pont.

⁽³⁵⁾ A C-686/20. sz. Vueling Airlines ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2021:859, 31. pont.

⁽³⁶⁾ A C-756/18. sz. EasyJet Airline ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2019:902, 25. pont.

⁽³⁷⁾ A C-474/22. sz. Laudamotion GmbH ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2024:73, 21. pont.

⁽³⁸⁾ A C-756/18. sz. EasyJet Airline-ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2019:902, 28., 29., 30. és 33. pont.

A Bíróság megerősítette, hogy az utasfelvételre való jelentkezés követelménye alapvető fontosságú azokban az esetekben, amikor az utasok kártalanítást kívánnak követelni a járatok hosszú késése miatt az érkezéskor⁽³⁹⁾. Ezt fontos megjegyezni olyan helyzetekben, amikor az utasok előzetesen tájékoztatást kapnak arról, hogy járatuk késni fog, és úgy döntenek, hogy nem jelennek meg a repülőtérre, akár azért, mert úgy döntöttek, hogy nem utaznak tovább, akár azért, mert saját maguk gondoskodtak alternatív közlekedési módról.

2.2.4. Az üzemeltető légi fuvarozókra történő alkalmazás

A 261/2004/EK rendelet 3. cikkének (5) bekezdése értelmében mindig az üzemeltető légi fuvarozó felel az e rendelet szerinti kötelezettségek teljesítéséért, nem pedig például egy másik légi fuvarozó, amelyik esetleg a jegyet értékesítette. Az üzemeltető légi fuvarozó fogalmát a 261/2004/EK rendelet (7) preambulumbekkezdése úgy határozza meg, hogy az a légi fuvarozó, „aki egy repülést végrehajt vagy végrehajtani szándékozik, függetlenül attól, hogy saját tulajdonú, vagy legénységgel illetve anélkül bérelt légi járművel végzi azt”⁽⁴⁰⁾.

A Bíróság tisztázta, hogy a légi jármű teljes bérlete esetében – amikor egy légitársaság (a bérbeadó) egy másik légitársaság (a bérlő) rendelkezésére bocsátja a repülőgépet és a személyzetet – a bérbeadó nem tekinthető a 261/2004/EK rendelet alkalmazásában üzemeltető légi fuvarozónak. Ennek oka, hogy a légi járatért továbbra is a bérlő viseli az üzemeltetési felelősséget, és nem az a légi fuvarozó, amelyik bérbe adta a légi járművet és a személyzetet⁽⁴¹⁾.

A légi fuvarozó működési engedélyét illetően a Bíróság tisztázta, hogy az a társaság, amely olyan működési engedély iránti kérelmet nyújtott be, amelyet a menetrend szerinti légi járat teljesítésének időpontjában még nem adtak ki, nem tartozhat a 261/2004/EK rendelet hatálya alá. Ezért ahhoz, hogy az utasok a 261/2004/EK rendelet 5. cikke (1) bekezdésének c) pontja és 7. cikkének (1) bekezdése alapján kártalanításhoz jussanak, a légi fuvarozónak érvényes működési engedéllyel kell rendelkeznie⁽⁴²⁾.

2.2.5. A 261/2004/EK rendelet hatálya alá tartozó események

A 261/2004/EK rendelet a beszállás visszautasítása, járatatlós, késés, magasabb vagy alacsonyabb osztályon történő elhelyezés esetén biztosít védelmet az utasoknak. Ezen események, valamint a bekövetkezésük esetén az utasoknak biztosított jogok leírását az alábbi pontok tartalmazzák.

2.2.6. A 261/2004/EK rendelet alkalmazásának mellőzése a multimodális utazások esetében

Az ugyanazon utazási szerződés keretében egynél több közlekedési módot tartalmazó multimodális utazásokra a 261/2004/EK rendelet nem terjed ki. Erre vonatkozóan a 6. pont tartalmaz további tájékoztatást.

2.2.7. A 261/2004/EK rendelet hatálya az (EU) 2015/2302 irányelvvel (az utazási csomagokról szóló irányelv) kapcsolatban

A 261/2004/EK rendelet 3. cikkének (6) bekezdése és (16) preambulumbekkezdése kimondja, hogy ez a rendelet az utazási csomag keretében megvalósuló légi járatokra is vonatkozik, kivéve, amikor egy utazási csomagot a légi járat törlésén kívüli egyéb okokból (például szállodai lemondás esetén) törölnék. A rendelet azt is kimondja, hogy a 261/2004/EK rendelet alapján biztosított jogok nem érintik az utazók számára az (EU) 2015/2302 európai parlamenti és tanácsi irányelv alapján biztosított jogokat⁽⁴³⁾. Így tehát elviekben az utazók jogokkal bírnak mind az utazási csomag utazásszervezője vonatkozásában az (EU) 2015/2302 irányelv alapján, mind pedig az üzemeltető légi fuvarozó vonatkozásában a 261/2004/EK rendelet alapján. Az (EU) 2015/2302 irányelv 14. cikkének (5) bekezdése azt is előírja, hogy az irányelv szerinti kártalanításhoz vagy árendedményhez való jog nem érinti az utazóknak a 261/2004/EK rendelet szerinti jogait, ugyanakkor azonban kimondja, hogy az utasjogokra vonatkozó rendeletek alapján és az ezen irányelv alapján nyújtott kártalanítás vagy árendedmény összegét – a túlzott mértékű kártalanítás elkerülése érdekében – le kell vonni egymásból.

⁽³⁹⁾ A C-474/22. sz. Laudamotion GmbH-ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2024:73, 34. pont.

⁽⁴⁰⁾ Lásd még az „üzemeltető légi fuvarozó” fogalmát a 2. cikk b) pontjában.

⁽⁴¹⁾ A C-532/17. sz. Wirth ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2018:527, 26. pont.

⁽⁴²⁾ A C-292/18. sz. Breyer-ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2018:99, 28. pont.

⁽⁴³⁾ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2015/2302 irányelve (2015. november 25.) az utazási csomagokról és az utazási szolgáltatás-egyesületekről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, továbbá a 90/314/EGK tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről (HL L 326., 2015.12.11., 1. o., ELI: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=CELEX:32015L2302>). Az (EU) 2015/2302 irányelv 29. cikke szerint a rendeletben a 90/314/EGK irányelvre való hivatkozásokat az (EU) 2015/2302 irányelvre való hivatkozásként kell értelmezni.

Ugyanakkor azonban sem a 261/2004/EK rendelet, sem pedig az (EU) 2015/2302 irányelv nem foglalkozik azzal a kérdéssel, hogy végső soron az utazásszervezőnek vagy az üzemeltető légi fuvarozónak kell-e viselnie az egymást átfedő kötelezettségeik költségeit⁽⁴⁴⁾. Így tehát ennek a problémának a megoldása a szervezők és a légi fuvarozók közötti szerződéses rendelkezésektől és az alkalmazandó nemzeti jogtól függ. Az e tekintetben létrejött megállapodások (ideértve a túlzott mértékű kártalanítás elkerülése érdekében hozott gyakorlati intézkedéseket is) nem befolyásolhatják kedvezőtlen irányba az utas arra irányuló képességét, hogy követelését megfogalmazza akár az utazásszervező, akár a légi fuvarozó felé, és megkapja a megfelelő jogosultságokat azon jogok alapján, amelyek nem merülnek fel az (EU) 2015/2302 irányelv alapján.

E tekintetben a Bíróság kimondta, hogy a 261/2004/EK rendelet 8. cikkének (2) bekezdése értelmében azok az utasok, akik az utazási csomagokról szóló irányelv alapján az utazásszervezőt kötelezhetik a repülőjegyük árának visszatérítésére, a 261/2004/EK rendelet alapján már nem követelhetik a repülőjegy árának visszatérítését a légi fuvarozótól, még akkor sem, ha az utazásszervező pénzügyileg nem képes a repülőjegy árának visszatérítésére, és nem tett intézkedéseket a visszatérítés biztosítására⁽⁴⁵⁾. Más szóval, azok az utasok, akik az (EU) 2015/2302 irányelv alapján jogosultak visszatérítést kérni az utazásszervezőtől, a 261/2004/EK rendelet alapján nem kérhetnek visszatérítést a légi fuvarozótól.

Az utas azonban közvetlenül a légi fuvarozótól kérhet kártalanítást a legalább 3 órát késő vagy törölt járatokért, még akkor is, ha az utas és az adott légi fuvarozó között nincs szerződés, és a járat egy csomag részét képezi⁽⁴⁶⁾.

3. A 261/2004/EK RENDELET ALAPJÁN JOGOKAT BIZTOSÍTÓ ESEMÉNYEK

3.1. Beszállás visszautasítása

3.1.1. A „visszautasított beszállás” fogalma

A „visszautasított beszállás” fogalma nem csupán az olyan visszautasított beszállásra vonatkozik, amely a túlfoglalás helyzeteire vezethető vissza, hanem az olyan visszautasított beszállásra is, amelynek egyéb, így például működtetési okai vannak⁽⁴⁷⁾. A 261/2004/EK rendelet 2. cikkének j) pontja értelmében a „visszautasított beszállás” nem vonatkozik az olyan helyzetekre, amikor az utasoknak egy légi járaton történő szállítását, annak ellenére, hogy időben jelentkeztek beszállásra, ésszerű indokok, úgymint egészségügyi, biztonsági vagy védelmi okok, illetve nem megfelelő utazási okmányok miatt utasítják el.

Amikor a megerősített helyfoglalással rendelkező utas eredeti járata késik, és az utast egy másik járatra irányítják, ez nem minősül visszautasított beszállásnak a 261/2004/EK rendelet 2. cikkének j) pontja értelmében.

Amennyiben egy utasnak a visszainduló járaton való szállítását amiatt utasítják el, mert az üzemeltető légi fuvarozó az odainduló járatot törölte és az utast egy másik járatra irányította, ez visszautasított beszállásnak minősül, és az utas számára jogot keletkeztet az üzemeltető légi fuvarozótól kártalanítás igénylésére.

A Bíróság megerősítette, hogy a „visszautasított beszállás” fogalma magában foglalja a megelőző visszautasított beszállást is, amely olyan helyzetekre vonatkozik, amikor az üzemeltető légi fuvarozó előre tájékoztatja az utasokat arról, hogy akaratuk ellenére visszautasítja a beszállásukat egy olyan járatra, amelyre megerősített helyfoglalással rendelkeznek⁽⁴⁸⁾.

A Bíróság azt is tisztázta, hogy az előzetesen visszautasított beszállás esetén a légi fuvarozó a 261/2004/EK rendelet 4. cikkének (3) bekezdése alapján akkor is kártalanítással tartozik az utasoknak, ha az utasok a 261/2004/EK rendelet 3. cikkének (2) bekezdésében meghatározott feltételek szerint nem jelentkeztek a beszállásra⁽⁴⁹⁾.

⁽⁴⁴⁾ A „jogorvoslathoz való jog” tekintetében azonban lásd a 261/2004/EK rendelet 13. cikkét és az (EU) 2015/2302 irányelv 22. cikkét.

⁽⁴⁵⁾ A C-163/18. sz. Aegean Airlines-ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2019:585, 44. pont.

⁽⁴⁶⁾ A C-215/18. sz. Primera Air Scandinavia ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2020:235, 38. pont.

⁽⁴⁷⁾ A C-22/11. sz. Finnair ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2012:604, 26. pont.

⁽⁴⁸⁾ A C-238/22. sz. LATAM Airlines Group ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2023:815, 28. pont.

⁽⁴⁹⁾ A C-238/22. sz. LATAM Airlines Group-ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2023:815, 39. pont.

Ha egy odautat és visszautat is tartalmazó foglalással rendelkező utasok nem szállhatnak fel a visszautazó légi járatra, mert nem szálltak fel az odautazó légi járatra („no-show”), ez a légi fuvarozó feltételei megsértésének minősülhet. Ugyanez vonatkozik arra az esetre is, ha az egymást követő légi járatokat tartalmazó helyfoglalással rendelkező utasok azért nem szállhatnak fel egy légi járatra, mert nem szálltak fel az előző légi járat(ok)ra. A légi fuvarozók általános szerződési feltételeinek meg kell felelniük az uniós fogyasztóvédelmi jogszabályoknak, például a fogyasztókkal kötött szerződésekben alkalmazott tisztességtelen feltételekről szóló, 1993. április 5-i 93/13/EGK tanácsi irányelv⁽⁵⁰⁾ rendelkezéseit átültető nemzeti jogszabályoknak. A Bíróság még nem döntött arról, hogy ez a 261/2004/EK rendelet 2. cikkének j) pontja értelmében vett visszautasított beszállásnak minősül-e. Ezen túlmenően az ilyen gyakorlatot a nemzeti jog tilthatja.

Ha a háziállattal utazó utasokat azért nem engedik felszállni, mert nem rendelkeznek a megfelelő háziállat-dokumentumokkal, vagy az állat szállítása nem felel meg a légi fuvarozó feltételeinek, ez nem jelenti a beszállás visszautasítását.

Az azonban, amikor egy utas beszállását azért utasítják vissza, mert a földi személyzet az úti okmányok(ezen belül a vízum) ellenőrzése során hibát vétett, ez a 261/2004/EK rendelet 2. cikkének j) pontja értelmében visszautasított beszállásnak minősül.

E tekintetben a Bíróság kimondta, hogy a 261/2004/EK rendelet nem ruházza fel az érintett légi fuvarozót azzal a hatáskörrel, hogy egyoldalúan és véglegesen értékelje és eldöntse, hogy a beszállás megtagadása észszerűen indokolt-e, és következésképpen megfossza az érintett utasokat az e rendelet alapján őket megillető védelemtől⁽⁵¹⁾.

Az általános szállítási feltételek nem tartalmazhatnak olyan záradékot, amely korlátozza a légi fuvarozónak a 261/2004/EK rendelet szerinti azon kötelezettségét, hogy kártalanítsa az utast abban az esetben, ha a beszállás visszautasítására állítólagosan nem megfelelő úti okmányok miatt kerül sor⁽⁵²⁾.

Más a helyzet, ha a légi fuvarozó és személyzete a 2. cikk j) pontja szerinti észszerű indokok alapján biztonsági okokból utasítja vissza az utas beszállását. A légi fuvarozóknak teljes körűen használniuk kell az IATA Timatic adatbázisát, és egyeztetniük kell az érintett országok hatóságaival (nagykövetségek, külügyminisztériumok) annak érdekében, hogy ellenőrizzék az úti okmányokat és a célországok (beutazási) vízumkövetelményeit, továbbá megfelelő nyilvántartásokat kell vezetniük annak megelőzése érdekében, hogy indokolatlanul utasítsák vissza az utasok beszállását. A tagállamoknak gondoskodniuk kell arról, hogy átfogó és naprakész információkat nyújtsanak az IATA Timatic adatbázisa számára az úti okmányokkal kapcsolatban, különösen a vízumkövetelmények, illetve az e követelmények alóli kivételek vonatkozásában.

A fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személyek utazását illetően hivatkozás történik az 1107/2006/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet 4. cikkére⁽⁵³⁾, valamint a vonatkozó értelmező iránymutatásokra⁽⁵⁴⁾.

3.1.2. A visszautasított beszálláshoz kapcsolódó jogok

A beszállásnak az utas akarata ellenére történő visszautasítása a következő jogokat keletkezteti: i. a 261/2004/EK rendelet 7. cikkében meghatározott „kártalanításhoz” való jog, ii. az utas azon joga, hogy a 8. cikkben meghatározottak szerint válasszon a visszatérítés, az átfoglalás vagy egy későbbi időpontban történő átfoglalás között, és iii. a 9. cikk szerinti „ellátáshoz” való jog.

⁽⁵⁰⁾ HL L 95., 1993.4.21., 29. o. (ELI: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=CELEX:31993L0013>);

Lásd még a C-290/16. sz., Air Berlin kontra VZBV ügyben hozott ítéletet, ECLI:EU:C:2017:523, 46–49. pontját.

⁽⁵¹⁾ A C-584/18. sz., Blue Air – Airline Management Solutions ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2020:324, 92. és 94. pont.

⁽⁵²⁾ A C-584/18. sz. Blue Air – Airline Management Solutions ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2020:324, 103. pont.

⁽⁵³⁾ Az Európai Parlament és a Tanács 1107/2006/EK rendelete (2006. július 5.) a légi járműveken utazó fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek jogairól (HL L 204., 2006.7.26., 1. o., ELI: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=CELEX:32006R1107>).

⁽⁵⁴⁾ Értelmező iránymutatások a légi járműveken utazó fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek jogairól szóló, 2006. július 5-i 1107/2006/EK európai parlamenti és tanácsi rendeletének alkalmazásáról, SWD(2012) 171 final, 2012.6.11. [a felülvizsgált iránymutatások elfogadását követően frissítendő].

3.2. Járát törlése

3.2.1. A járat törlésének meghatározása

A 261/2004/EK rendelet 2. cikkének l) pontjában foglalt meghatározás szerint a „járat törlése” egy korábban tervezett olyan légi járat nem közlekedése, amelyre legalább egy helyet lefoglaltak.

Elviekben akkor beszélünk járat törléséről, amikor az eredeti légi járat repülési tervét törlik és ennek a légi járatnak az utasai csatlakoznak egy másik tervezett, de az eredeti légi járatától független járat utasaihoz. A 2. cikk l) pontja nem követeli meg a légi fuvarozó által a járat törlésére vonatkozó kifejezett döntés meghozatalát ⁽⁵⁵⁾.

Nem tekinthető töröltnek az olyan légi járat, amelyet az indulási és érkezési hely között a tervezett menetrendnek megfelelően hajtottak végre, de amelynek során nem tervezett leszállásra került sor ⁽⁵⁶⁾.

Ezzel szemben a Bíróság ⁽⁵⁷⁾ úgy véli, hogy főszabály szerint nem állapítható meg a járat késésének vagy törlésének a fennállása a repülőtéri kijelző táblán vagy a légi fuvarozó személyzete által a „késésről” vagy „törlésről” adott tájékoztatás alapján. A járat törlés megállapítására ugyancsak nem tekinthető főszabály szerint döntő tényezőnek az, hogy az utasoknak kiadják a csomagjaikat, vagy hogy új beszállókártyákat állítanak ki számukra. E körülmények ugyanis nem kapcsolódnak a légi járat mint olyan objektív jellemzőihez, és különböző tényezőkből fakadhatnak. A Bíróság különösen azt emelte ki, hogy ezek a körülmények (vagyis annak bejelentése, hogy egy járat „késik” vagy egy járatot „törölnék”) „betudható mérlegelési hibáknak vagy az érintett repülőtéren uralkodó tényezőknek, vagy adódhat akár a várakozás elhúzódása, vagy annak folytán, hogy az érintett utasoknak egy éjszakát szállodában kell tölteniük”.

3.2.2. Az indulási időpont módosítása

A 3.3.1. pont sérelme nélkül, és azon helyzet elkerülése érdekében, hogy a légi fuvarozók egy légi járatról olyan tájékoztatást adjanak, hogy az folyamatosan „késik” ahelyett, hogy azt „törölték”, célszerűnek tűnt rávilágítani a „járat törlése” és a „késés” közötti különbségre. Habár a gyakorlatban egy légi járatot általában töröltnek tekintenek, amikor a légi járat száma megváltozik, ez nem mindig lehet meghatározó szempont. Valójában előfordulhat, hogy egy légi járat olyan sokat késik, hogy egy nappal a menetrendben meghatározott indulási időt követően indul el, és ezért egy külön megjegyzéssel ellátott járatszámot kaphat (pl. XX 1234a, XX 1234 helyett) annak érdekében, hogy megkülönböztessék az ezen a későbbi napon ugyanazzal a számmal induló légi járatról. Ugyanakkor ebben az esetben ez a járat még mindig késő járatnak tekinthető, nem pedig törölt járatnak. Erről eseti alapon kell döntést hozni.

Például egy légi járat nem minősül „töröltnek”, ha az üzemeltető légi fuvarozó a légi járat indulási időpontját kevesebb mint 3 órával elhalasztja, anélkül, hogy a járaton egyéb változtatásokat eszközölne ⁽⁵⁸⁾.

A légi járatot azonban „töröltnek” kell tekinteni, ha az üzemeltető légi fuvarozó a légi járat indulási idejét több mint 1 órával előrehozza ⁽⁵⁹⁾.

3.2.3. Az indulási pontra visszatérő légi jármű esete

A „járat törlése” fogalmának a 261/2004/EK rendelet 2. cikkének l) pontjában foglalt meghatározása kiterjed az olyan légi jármű esetre is, amely felszáll, de bármely oknál fogva később arra kényszerül, hogy visszatérjen az indulási repülőtérre, ahol az említett légi jármű utasait másik légi járatokra helyezik át. Annak a körülménynek, hogy a felszállás megtörtént, azonban a légi járműnek ezt követően vissza kellett térnie a felszállás helye szerinti repülőtérre anélkül, hogy a menetrendben szereplő célállomást elérte volna, az a hatása, hogy a légi járatot nem lehet az eredetileg tervezett formában teljesítettnek tekinteni ⁽⁶⁰⁾.

⁽⁵⁵⁾ A C-83/10. sz., Sousa Rodríguez és mások ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2011:652, 29. pont.

⁽⁵⁶⁾ A C-32/16. sz. Wunderlich ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2016:753, 27. pont.

⁽⁵⁷⁾ Sturgeon és mások egyesített ügyekben hozott ítélet, C-402/07 és C-432/07, ECLI:EU:2009:716, 37. és 38. pont.

⁽⁵⁸⁾ Azurair és mások egyesített ügyekben hozott ítélet, C-146/20, C-188/20, C-196/20 és C-270/20, ECLI:EU:2021:1038, 87. pont.

⁽⁵⁹⁾ A C-263/20. sz. Airhelp ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2021:1039, 35. pont.; A C-395/20. sz. Corendon Airlines ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2021:1041, 23. pont.

⁽⁶⁰⁾ A C-83/10. sz., Sousa Rodríguez és mások ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2011:652, 28. pont.

3.2.4. Elterelt járat

Ha egy légi járatot egy olyan repülőtérre terelnek el, ami nem az eredeti utazási tervben végső célállomásként meghatározott repülőtér, akkor ezt a törléssel azonos módon kell kezelni, kivéve, ha az érkezési repülőtér és az eredeti célállomás szerinti repülőtér ugyanazt a települést, várost vagy régiót szolgálja ki, ez az eset tekinthető késésnek ⁽⁶¹⁾. Így ha egy elterelt járat az eredetileg tervezettől eltérő, és nem ugyanazt a várost, nagyvárost, vagy régiót kiszolgáló repülőtéren száll le, az utasok jogosultak a járat törlése miatti kártalanításra ⁽⁶²⁾.

3.2.5. Bizonyítási terhelés járat törlése esetén

A 261/2004/EK rendelet 5. cikkének (4) bekezdése bizonyítási terhet ró a légi fuvarozókra azzal kapcsolatban, hogy az utasokat tájékoztatták-e, és ha igen, mikor tájékoztatták őket egyénileg a járatuk törléséről.

A járat törlésre vonatkozó utastájékoztatási kötelezettségről lásd még a 4.4.6. pontot.

3.2.6. A járat törlésével kapcsolatos jogok

A járat törlése a következő jogokat keletkezteti: i. a 261/2004/EK rendelet 8. cikkében meghatározottak szerint visszatérítésre, átfoglalásra vagy visszatérésre való jog, ii. a 9. cikkben meghatározott „ellátáshoz” való jog, és iii. az 5. cikk (1) bekezdésének c) pontja alapján a 7. cikkben meghatározott „kártalanításhoz” való jog. Az 5. cikk (1) bekezdésének c) pontját alátámasztó elv az, hogy kártalanítást kell fizetni, ha az utast nem tájékoztatták kellő időben előre a járat törléséről.

Ugyanakkor a légi fuvarozó nem köteles kártalanítást fizetni, ha az 5. cikk (3) bekezdésével összhangban bizonyítani tudja, hogy a járat törlését olyan rendkívüli körülmények okozták, amelyeket minden észszerű intézkedés ellenére sem lehetett volna elkerülni ⁽⁶³⁾.

3.3. Késés

3.3.1. Indulási késés

A 261/2004/EK rendelet 6. cikkének (1) bekezdése alapján, amennyiben egy járat indulása késik, a késés által érintett utasoknak „ellátáshoz” van joguk a 9. cikk értelmében, valamint visszatérítéshez és visszatérő légi járatához a 8. cikk (1) bekezdésének a) pontja értelmében. A 6. cikk (1) bekezdését alátámasztó elv az, hogy a jogok a késés időtartamától és a járat távolságától függenek. E tekintetben meg kell jegyezni, hogy a 8. cikk (1) bekezdésének b) pontjában meghatározott, átfoglaláshoz való jogra nem terjed ki a 6. cikk (1) bekezdése, mivel úgy tekinthető, hogy az utasok számára okozott kényelmetlenségek minimalizálása érdekében a légi fuvarozó elsősorban a késés okát próbálja meg kezelni.

3.3.2. „Hosszú késés” érkezéskor

A Bíróság úgy határozott, hogy legalább 3 órás érkezési késés a kártalanítás tekintetében ugyanazokat a jogokat eredményezi, mint a járat törlése ⁽⁶⁴⁾ (további részletekért lásd a kártalanításról szóló 4.4.5. pontot).

3.3.3. Az érkezési késés mérése és az érkezési időpont fogalma

A Bíróság arra jutott, hogy a légi járat utasai által elszenvedett késés nagyságának meghatározásakor használt „érkezési időpont” fogalma azt az időpontot jelöli, amikor legalább a repülőgép egyik ajtaja kinyílik, és e pillanatban az utasok már elhagyhatják a gépet ⁽⁶⁵⁾. A Bizottság úgy véli, hogy az érkezési időpontját az üzemeltető légi fuvarozónak például a földi személyzet vagy a földi kiszolgáló által aláírt nyilatkozat alapján célszerű meghatároznia. Az érkezési időpontot a 261/2004/EK rendeletnek való megfelelés bizonyítékeként a nemzeti végrehajtó szerv és az utasok kérésére térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani.

⁽⁶¹⁾ A C-826/19. sz. Austrian Airlines ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2021:318, 44. pont.

⁽⁶²⁾ A C-253/21. sz. TUIfly GmbH-ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2021:840, 27. pont.

⁽⁶³⁾ Lásd a rendkívüli körülményekről szóló 5. pontot.

⁽⁶⁴⁾ Sturgeon és mások egyesített ügyekben hozott ítélet, C-402/07 és C-432/07, ECLI:EU:C:2009:716, 69. pont. Lásd még a C-581/10. és C-629/10. sz., Nelson és mások egyesített ügyekben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2012:657, 40. pontját, és a C-413/11. sz., Germanwings ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2013:246, 19. pontját.

⁽⁶⁵⁾ A C-452/13. sz. Germanwings ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2014:2141, 27. pont.

A késés kiszámításának kiindulópontjaként használt „megérkezés tervezett időpontja” a menetrendben rögzített és az érintett utas helyfoglalásán (jegyén vagy más igazolásán ⁽⁶⁶⁾) feltüntetett időpont ⁽⁶⁷⁾.

Annak meghatározásához, hogy milyen mértékű késést szenvedett el az utas egy olyan elterelt légi járaton, amely attól eltérő repülőtéren szállt le, mint amelyre a helyfoglalást megtették, de amely ugyanazt a várost vagy régiót szolgálja ki, azt az időpontot kell alapul venni, amikor az utas az átszállás végén ténylegesen eléri azt a repülőteret, amelyre a helyfoglalást megtették, vagy adott esetben az üzemeltető légi fuvarozóval egyeztetett másik közeli célállomást ⁽⁶⁸⁾.

Ha egy légi járat érkezésekor 3 órát vagy annál többet késett, és ez a késés részben rendkívüli körülménynek minősülő esemény, részben pedig más ok miatt következett be, a rendkívüli körülménynek tulajdonítható késést le kell vonni az érintett légi járat teljes késéséből annak megállapításához, hogy kell-e kártalanítást fizetni az adott légi járat érkezési késése miatt ⁽⁶⁹⁾.

3.4. Magasabb vagy alacsonyabb osztályon történő elhelyezés

3.4.1. A magasabb vagy alacsonyabb osztályon történő elhelyezés fogalmának meghatározása

A 261/2004/EK rendelet 10. cikkének (1) és (2) bekezdése szabályozza a magasabb vagy alacsonyabb osztályon történő elhelyezést.

A megfelelő utasjog a kabinosztály vagy a szolgáltatási osztály, azaz a turistaosztály, a business és az első osztály megváltoztatásához kapcsolódik. Nem vonatkozik az ugyanazon osztályon belül magasabb viteldíjjal kínált előnyökre (pl. különleges ülőhelyek vagy étkeztetés tekintetében). Így az ugyanazon utasosztályon belüli eltérő viteldíj megvásárlása e cikk alkalmazásában nem minősül magasabb vagy alacsonyabb osztályon történő elhelyezésnek. Hasonlóképpen nem minősülnek alacsonyabb osztályon történő elhelyezésűnek azok az utasok, akik nem kapják meg a helyfoglalásuknak megfelelő bánásmódot a kabinban (pl. ülőhely vagy étkeztetés tekintetében), de továbbra is ugyanazon az osztályon utaznak. A légi fuvarozó feltételei és/vagy a nemzeti jog alapján azonban jogosultak lehetnek a meg nem kapott szolgáltatásért kifizetett összeg visszatérítésére.

Az alacsonyabb (vagy magasabb) osztályon történő elhelyezés fogalom meghatározását arra a szolgáltatási osztályra kell alkalmazni, amelyre a jegyet megvásárolták, és nem alkalmazható semmilyen, a légi fuvarozó vagy utazásszervező által törzsutasprogram vagy más kereskedelmi program keretében felkínált előnyre.

3.4.2. A magasabb vagy alacsonyabb osztályon történő elhelyezéshez kapcsolódó jogok

Magasabb osztályon történő elhelyezés esetén a légi fuvarozó nem számíthat fel kiegészítő díjat. Alacsonyabb osztályon történő elhelyezés esetén a 261/2004/EK rendelet 10. cikke (2) bekezdésének a), b) és c) pontja alapján a jegy ára bizonyos százalékának visszatérítése formájában kártalanítás nyújtására kerül sor.

Az érintett utasok részére történő visszatérítés meghatározásakor annak a légi járatnak az árát kell figyelembe venni, amelyen az alacsonyabb osztályon történő elhelyezés történt, kivéve, ha ez az ár nincs feltüntetve az utas adott légi járaton történő szállítására jogosító jegyen. Ebben az esetben a visszatérítést a jegy árának azon része alapján kell megállapítani, amely az adott légi járat távolsága és az utas által megtett teljes távolság hányadosának felel meg. Ez az ár nem tartalmazza a jegyen feltüntetett adókat és illetékeket, amennyiben sem ezen adók és illetékek megfizetésének kötelezettsége, sem azok összege nem függ attól az osztálytól, amelyre a jegyet megvásárolták ⁽⁷⁰⁾.

⁽⁶⁶⁾ Azurair és mások egyesített ügyekben hozott ítélet, C-146/20, C-188/20, C-196/20 és C-270/20, ECLI:EU:2021:1038, 68. pont.

⁽⁶⁷⁾ A C-654/19. sz. FP Passenger Service-ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2020:770, 25. pont.

⁽⁶⁸⁾ A C-826/19. sz. Austrian Airlines ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2021:318, 49. pont.

⁽⁶⁹⁾ A C-315/15. sz., Peška-ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2017:342, 54. pont.

⁽⁷⁰⁾ A C-255/15. sz. Mennens-ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2016:472, 32. és 43. pont.

4. UTASJOGOK

4.1. A tájékoztatáshoz való jog

4.1.1. A tájékoztatáshoz való általános jog

A 261/2004/EK rendelet 14. cikkének (1) bekezdése meghatározza az utasfelvételnél olvashatóan és az utasok számára jól látható módon kihelyezett tájékoztatás szövegét. Ezt a tájékoztatást fizikailag vagy elektronikusan a lehető legtöbb releváns nyelven kell megjeleníteni. Ezt nem csak a repülőtéri utasfelvételi pultnál kell megtenni, hanem az önkiszolgáló termináloknál, online módon és ideális esetben a beszállókapunál is.

Továbbá minden esetben, amikor egy légi fuvarozó részleges, félrevezető vagy helytelen tájékoztatást nyújt az utasoknak a jogaikra vonatkozóan, akár egyénileg, akár általánosságban médiahirdetéseken vagy a honlapján történő közleményeken keresztül, ezt a (20) preambulumbekazdássel együttesen értelmezve a 15. cikk (2) bekezdésének értelmében a 261/2004/EK rendelet megsértésének kell tekinteni, és az eset a 2005/29/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv alapján akár az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatát is megvalósíthatja ⁽⁷¹⁾.

Késés, visszautasított beszállás vagy járatotrlés esetén az üzemeltető légi fuvarozó köteles tájékoztatni a légi utasokat annak a társaságnak a pontos nevérl és címérl, amelyhez az utasok kártalanítási igényt nyújthatnak be, és adott esetben meg kell határozni azokat a dokumentumokat, amelyeket a kártalanítási igényükhöz csatolniuk kell. Ezzel szemben az üzemeltető légi fuvarozó nem köteles tájékoztatni a légi utasokat a részükre járó lehetséges kártalanítás pontos összegérl ⁽⁷²⁾.

4.1.2. Késés, visszautasított beszállás vagy járat törlése esetén nyújtandó tájékoztatás

A 261/2004/EK rendelet 14. cikkének (2) bekezdése úgy rendelkezik, hogy a beszállást visszautasító vagy egy járatot törlő üzemeltető légi fuvarozó minden érintett utasnak köteles írásbeli tájékoztatást nyújtani, amely tartalmazza a kártalanítás és segítségnyújtás szabályait. Kimondja továbbá, hogy a légi fuvarozó „ezen kívül hasonló tájékoztatást ad át minden, legalább kétórás késéssel érintett utasnak”. Következésképpen azt a követelményt, amely szerint az érintett utasok számára részletes írásbeli magyarázatot kell nyújtani a jogaikról, kifejezetten alkalmazni kell a visszautasított beszállás, a járat törlése és a késés eseteire. Figyelembe véve azonban, hogy késés nem csak induláskor adódhat, hanem a célállomáson is, az üzemeltető légi fuvarozónak arra is törekednie kell, hogy a legalább 3 órás késés által érintett utasoknak a végső célállomáson is tájékoztatást nyújtson. Csak ilyen módon nyújtható megfelelő tájékoztatás minden utas számára a 14. cikk (2) bekezdésében megfogalmazott kifejezett követelmények szerint ⁽⁷³⁾. Ez a megközelítés teljes mértékben összhangban áll a Bíróságnak a Sturgeon ügyben hozott ítéletével ⁽⁷⁴⁾, amelyben megállapította, hogy a 261/2004/EK rendelet 7. cikke szerinti, kártalanításhoz való jog alkalmazása szempontjából a legalább 3 órás késéssel érintett légi járatok utasait a törlött járatok utasaival azonos módon kell kezelni.

A 261/2004/EK rendelet 14. cikkének (2) bekezdése szerinti tájékoztatási kötelezettség nem érinti az uniós jog más rendelkezéseiben, különösen a 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv ⁽⁷⁵⁾ 8. cikkének (2) bekezdésében és a 2005/29/EK irányelv 7. cikkének (4) bekezdésében foglalt tájékoztatási kötelezettségeket. A 2005/29/EK irányelv értelmében a lényeges információk elhallgatása és az utasok jogaira vonatkozó félrevezető tájékoztatás szintén tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak minősülhet az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szembeni magatartása esetén.

⁽⁷¹⁾ Az Európai Parlament és a Tanács 2005/29/EK irányelve (2005. május 11.) a belső piacon az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól, valamint a 84/450/EGK tanácsi irányelv, a 97/7/EK, a 98/27/EK és a 2002/65/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvek, valamint a 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet módosításáról („Irányelv a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról”) (HL L 149., 2005.6.11., 22. o., ELI: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=CELEX:32005L0029>).

⁽⁷²⁾ Azurair és mások egyesített ügyekben hozott ítélet, C-146/20, C-188/20, C-196/20 és C-270/20, ECLI:EU:2021:1038, 108. pont.

⁽⁷³⁾ Az utasoknak az EU-ban lévő nemzeti végrehajtó szervek jegyzéke tekintetében nyújtott tájékoztatás hivatkozást tartalmazhat a Bizottság honlapjára, amelyen szerepel a nemzeti végrehajtó szervek összes elérhetőségi adata.

⁽⁷⁴⁾ Sturgeon és mások egyesített ügyekben hozott ítélet, C-402/07 és C-432/07, ECLI:EU:C:2009:716, 69. pont.

⁽⁷⁵⁾ Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelve (2011. október 25.) a fogyasztók jogairól, a 93/13/EGK tanácsi irányelv és az 1999/44/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, valamint a 85/577/EGK tanácsi irányelv és a 97/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről (HL L 304., 2011.11.22., 64. o., ELI: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=CELEX:32011L0083>).

4.2. A visszatérítéshez, átfoglaláshoz vagy későbbi időpontban történő átfoglaláshoz való jog visszautasított beszállás vagy a járat törlése esetén

A 261/2004/EK rendelet 8. cikkének (1) bekezdése a légi fuvarozókat arra kötelezi, hogy az utasoknak választást biztosítsanak az alábbi három lehetőség közül:

- a jegy árának visszatérítése ⁽⁷⁶⁾ ⁽⁷⁷⁾ és csatlakozások esetén a legkorábbi visszaút az indulási repülőtérre,
- átfoglalás a végső célállomásukhoz vagy a legkorábbi alkalommal, vagy
- átfoglalás egy későbbi időpontban, amikor az utasnak megfelel, az eredetihez hasonló szállítási feltételek mellett, az ülőhelyek rendelkezésre állásától függően.

Ha az üzemeltető légi fuvarozónak a visszatérítés és az átfoglalás közötti választási lehetőséget kell felkínálnia, a légi fuvarozónak átfogó tájékoztatást kell nyújtania az érintett utasoknak a visszatérítésre és az átfoglalásra vonatkozó valamennyi lehetőségről. A 261/2004/EK rendelet 5. cikkének (2) bekezdése értelmében az utasoknak a járat törléséről való tájékoztatáskor az üzemeltető légi fuvarozónak tájékoztatást kell nyújtania az átfoglalásról. Az érintett utasok nem kötelesek saját maguk tenni a vonatkozó információk megszerzéséért ⁽⁷⁸⁾.

Általános elvként, ha az utas beszállását visszautasítják, vagy az utast tájékoztatják a járat törléséről, és megfelelően tájékoztatják a rendelkezésre álló lehetőségekről, a 8. cikk (1) bekezdése szerinti választási lehetőséget csak egyszer kell az utasoknak felajánlani. Ilyen esetekben, amint az utas a 8. cikk (1) bekezdésének a), b) és c) pontja szerinti három lehetőség közül egyet választott, a légi fuvarozónak a továbbiakban nincsenek a másik két lehetőséghez kapcsolódó kötelezettségei. Ettől függetlenül továbbra is fennállhat az 5. cikk (1) bekezdésének c) pontja szerinti – a 7. cikkel együtt értelmezett – kártalanítási kötelezettség.

A légi fuvarozónak egyidejűleg fel kell ajánlania a választást a jegy árának visszatérítése és az átfoglalás között. Csatlakozó légi járatok esetében a légi fuvarozónak egyidejűleg fel kell ajánlania a választást a jegy árának visszatérítése, illetve az indulási repülőtérre való visszaút és átfoglalás között. A légi fuvarozónak kell viselnie az átfoglalás vagy a visszatérő járat költségeit. Ha a légi fuvarozó nem tesz eleget annak a kötelezettségének, hogy a lehető leghamarabb hasonló szállítási feltételek mellett átfoglalást vagy visszautazást kínáljon, akkor meg kell térítenie az utasnak az utas végső célállomására irányuló alternatív légi járat vagy a visszatérő járat költségeit. Az átfoglalás mielőbbi elvégzésének bizonyítása az üzemeltető légi fuvarozót terheli ⁽⁷⁹⁾. Ugyanez vonatkozik az első indulási helyre visszatérő járatra is. Amennyiben a légi fuvarozó nem ajánlja fel a választást a jegy árának visszatérítése és az átfoglalás, illetve csatlakozó járat esetén a jegy árának visszatérítése, illetve az indulási repülőtérre való visszatérő járat és átfoglalás között, hanem egyoldalúan a visszatérítés mellett dönt, az utas jogosult az eredeti jegy és az eredetihez hasonló szállítási feltételekhez kötött jegy ára közötti különbség megtérítésére is.

Ha a foglalás harmadik személyen, például helyfoglalási platformon keresztül történt, a légi fuvarozót terheli a kötelezettség, hogy a járat törlése esetén segítséget nyújtson az érintett utasoknak, például felajánlja nekik a jegy árának visszatérítését, azon az áron, amelyen azt megvásárolták, és szükség esetén az első kiindulási helyre történő visszatérő járatot ⁽⁸⁰⁾.

Amennyiben azonban a légi fuvarozó bizonyítani tudja, hogy kapcsolatba lépett azokkal az utasokkal, akik hozzájárultak személyes adataik megadásához, és megpróbált segítséget nyújtani a 8. cikk értelmében, az utasok azonban ennek ellenére saját maguk tettek segítségnyújtási vagy átfoglalási intézkedéseket, akkor a légi fuvarozó megállapíthatja, hogy nem felelős az utasoknál felmerülő további költségekért, és úgy határozhat, hogy azokat nem téríti vissza.

⁽⁷⁶⁾ A jegy árát az út meg nem tett része vagy részei tekintetében kell visszatéríteni, valamint – ha a járat már nem segíti hozzá az utast eredeti útitervre megvalósításához – a már megtett rész vagy részek tekintetében. Amennyiben az utas úgy dönt, hogy visszautazik az indulási repülőtérre, az út már megtett része vagy részei elvben már nem segítik hozzá eredeti útitervre megvalósításához.

⁽⁷⁷⁾ A légi járat törlése esetén a légi fuvarozó által az utasnak járó visszatérítés meghatározásához figyelembe veendő jegyár magában foglalja az utas által fizetett és a légi fuvarozó által kapott összeg közötti különbséget, amely megfelel a két fél között közvetítőként eljáró személy által beszedett jutaléknak, kivéve, ha e jutalékot a légi fuvarozó tudta nélkül állapították meg (a C-601/17. sz., Harms-ügyben hozott ítélet, (ELI:EU:C:2018:702), 20. pont).

⁽⁷⁸⁾ A C-354/18. sz. Rusu ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2019:637, 56. pont.

⁽⁷⁹⁾ A Rusu-ügyben hozott ítélet, C-354/18, ECLI:EU:C:2019:637, 62. pont.

⁽⁸⁰⁾ A C-601/17. sz. Harms-ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2018:702, 12. pont.

Ami a visszatérítés formáját illeti, a 7. cikk (3) bekezdésének szerkezetéből kitűnik, hogy a jegy árának visszatérítése elsősorban pénzösszeg formájában történik. Ezzel szemben az utazási utalványokban és/vagy egyéb szolgáltatásokban történő visszatérítés a visszatérítés másodlagos módjaként jelenik meg, mivel az „utas aláírt beleegyezésének” kiegészítő feltételéhez kötött ⁽⁸¹⁾.

Ebben az összefüggésben a Bíróság tisztázta, hogy a „beleegyezés” fogalmát annak szokásos jelentése szerint szabad és tájékoztatáson alapuló beleegyezésként kell értelmezni. Ezért a 7. cikk (3) bekezdésével összefüggésben ez a fogalom megköveteli az utasok szabad és tájékoztatáson alapuló beleegyezését a jegyük árának utazási utalvány formájában történő visszatérítéséhez ⁽⁸²⁾.

Az „aláírt beleegyezés” kifejezéssel kapcsolatban a Bíróság azt is tisztázta, hogy nem feltétlenül szükséges az utas kézzel írott vagy digitális aláírása, ha az érintett utasok egyértelmű és teljes körű tájékoztatást kaptak, amely lehetővé teszi számukra, hogy tényleges és tájékoztatáson alapuló döntést hozzanak, és hogy szabad és tájékoztatáson alapuló beleegyezésüket adják ahhoz, hogy a jegyük költségét nem pénzösszeg, hanem utazási utalvány formájában térítsék meg. Ha ezek a feltételek teljesülnek, az „aláírt beleegyezés” akkor tekinthető megadottnak, ha az utas kitöltötte a légi fuvarozó honlapján található online űrlap megfelelő részét ⁽⁸³⁾.

Amennyiben az utasoknak felajánlják az út folytatásának vagy átfoglalásának a lehetőségét, ezt az eredetihez „hasonló szállítási feltételek mellett” kell megtenni. Az, hogy a szállítási feltételek hasonlóak-e, számos tényezőtől függhet, és erről eseti alapon kell döntést hozni. A körülményektől függően a következő bevált gyakorlatok javasoltak:

- a) ha lehetséges, az utasokat ne helyezték el a foglalásban szereplőhöz képest alacsonyabb osztályú közlekedési eszközökön (alacsonyabb osztályon történő elhelyezés esetén a 10. cikkben meghatározott kártalanítást kell alkalmazni);
- b) az átfoglalást az utasra rótt további költségek nélkül kell felajánlani, még akkor is, ha az utasok átfoglalására másik légi fuvarozónál kerül sor, vagy más közlekedési eszközre, vagy magasabb osztályra, vagy magasabb viteldíjért, mint amit az eredeti szolgáltatásért fizetett;
- c) meg kell tenni minden észszerű erőfeszítés a további csatlakozások elkerülése érdekében;
- d) amennyiben a tervezett út meg nem tett részének vonatkozásában másik légi fuvarozó vagy másik közlekedési mód alkalmazására kerül sor, a teljes utazási időnek lehetőség szerint, az észszerűség határain belül a lehető legközelebb kell állnia az eredeti út tervezett utazási idejéhez, ugyanolyan utazási osztályon, illetve szükség esetén magasabb osztályon;
- e) amennyiben több, hasonló idejű járat áll rendelkezésre, az átfoglalásra jogosult utasoknak el kell fogadniuk a fuvarozó által tett átfoglalási ajánlatot, azon légi fuvarozók járatain is, amelyek együttműködnek az üzemeltető légi fuvarozóval; valamint
- f) ha az eredeti út foglalásakor igényelték segítségnyújtást a fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személyek részére, az alternatív útvonalon is nyújtani kell ilyen segítséget.

Annak érdekében, hogy az üzemeltető légi fuvarozó mentesüljön a 7. cikk szerinti kártalanítási kötelezettsége alól, minden rendelkezésére álló eszközt mozgósítania kell annak érdekében, hogy észszerű, kielégítő és időben történő átfoglalást biztosítson, ezen belül felkutasson olyan alternatív közvetlen vagy közvetett járatokat, amelyeket adott esetben más légi fuvarozók üzemeltetnek, akár ugyanahhoz a légiszövetséghez tartoznak, akár nem, és amelyek tervezett érkezési időpontja korábbi, mint az érintett légi fuvarozó következő légi járatáé ⁽⁸⁴⁾. A légi fuvarozó csak akkor tekinthető úgy, hogy minden rendelkezésére álló eszközt mozgósított az érintett utasnak az általa üzemeltetett következő járatra történő átfoglalása érdekében, ha nincs szabad hely egy másik közvetlen vagy közvetett járaton, amely lehetővé tenné, hogy az érintett utasok olyan időpontban érhék el a végcéljukat, amely korábbi, mint az érintett légi fuvarozó következő légi járata, vagy ha az ilyen átfoglalás végrehajtása az érintett légi fuvarozó számára a vállalkozásának az adott időpontban rendelkezésre álló kapacitásait figyelembe véve elviselhetetlen áldozatot jelent ⁽⁸⁵⁾.

Ha a 8. cikk (1) bekezdésének b) vagy c) pontja szerint elfogadott átfoglalt járatot is törlik vagy a járat legalább 3 órát késik az érkezéskor, a 7. cikk szerinti új kártalanítási jog keletkezik ⁽⁸⁶⁾. A Bizottság azt javasolja, hogy segítségnyújtáskor az utasok egyértelmű tájékoztatást kapjanak a lehetőségekről.

⁽⁸¹⁾ A C-76/23. sz. Cobult-ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2024:253, 20. pont.

⁽⁸²⁾ A C-76/23. sz. Cobult-ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2024:253, 22. pont.

⁽⁸³⁾ A C-76/23. sz. Cobult-ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2024:253, 29., 34. és 37. pont.

⁽⁸⁴⁾ A C-74/19. sz. Transportes Aéreos Portugueses ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2020:460, 59. pont.

⁽⁸⁵⁾ A C-74/19. sz. Transportes Aéreos Portugueses ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2020:460, 61. pont.

⁽⁸⁶⁾ A C-832/18. sz. Finnair ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2020:204, 31. és 33. pont.

Amennyiben egy utas külön foglal odautat és visszautat különböző légi fuvarozóknál, és az odainduló járatot törlik, akkor csak erre a járatra vonatkozóan jár visszatérítés. Akkor azonban, ha a két légi járat egyazon szerződés részét képezi, de azokat két különböző légi fuvarozó üzemelteti, az utas számára – az őt az üzemeltető légi fuvarozó részéről megillető kártalanításon túlmenően – az odainduló járat törlése esetén két lehetőséget kell felajánlani:

- a) a teljes jegy (azaz mindkét járat) árának visszatérítése; vagy
- b) átfoglalás egy másik odainduló légi járatra.

Végül, a Covid19-világjárvány kitörése idején várákózásra kényszerült utasok hazaszállításának igen sajátos helyzetében a Bíróság úgy határozott, hogy a tagállamok által konzuli segítségnyújtás keretében szervezett, a járat törlését követő hazaszállítás nem a 261/2004/EK rendelet 8. cikke (1) bekezdésének b) pontja értelmében vett „átfogalás, összehasonlítható szállítási feltételek mellett, a végső célállomásukhoz”, amelyet az üzemeltető légi fuvarozónak kell felajánlania annak az utasnak, akinek a légi járatát törölték. Így az az utas, akinek az érintett tagállam által viselt költségekhez kötelezően hozzájárulást kell fizetnie, nem jogosult arra, hogy a 261/2004/EK rendelet⁽⁸⁷⁾ alapján az üzemeltető légi fuvarozó terhére ezt a hozzájárulást visszatérítsék számára.

Ezzel szemben az ilyen utas az érintett üzemeltető légi fuvarozótól kártalanítást követelhet, ha a nemzeti bíróság előtt arra hivatkozik, hogy az üzemeltető légi fuvarozó nem teljesítette egyrészt a jegy teljes árának a vételár szerinti áron történő visszatérítésére vonatkozó kötelezettségét az utazás azon része vagy részei tekintetében, amelyeket nem tett meg, vagy amelyek az utas eredeti utazási tervéhez képest már nem szolgálnak semmilyen célt, másrészt pedig nem teljesítette a segítségnyújtási kötelezettségét, beleértve a 261/2004/EK rendelet 8. cikkének (1) bekezdése szerinti tájékoztatási kötelezettségét. Az ilyen kártalanításnak azonban arra kell korlátozódnia, ami az egyes esetek konkrét körülményei alapján szükségesnek, megfelelőnek és észszerűnek bizonyul az üzemeltető légi fuvarozó hiányosságainak orvoslásához⁽⁸⁸⁾.

4.3. Ellátáshoz való jog visszautasított beszállás, a járat törlése, illetve indulási késés esetén

4.3.1. Az ellátáshoz való jog fogalma

Ha az utas visszautasított beszállást, a járat törlését vagy indulási késést magában foglaló eseményt követően az utasnak megfelelő későbbi időpontra vonatkozó átfoglalásról állapodik meg a légi fuvarozóval (8. cikk (1) bekezdésének c) pontja), az ellátáshoz való jog megszűnik. Az ellátáshoz való jog ugyanis csak addig áll fenn, amíg az utasoknak várakozniuk kell az eredetihez hasonló szállítási feltételek mellett, a végső célállomásokra szóló legkorábbi átfoglalásra (8. cikk, (1) bekezdés, b) pont), vagy egy visszatérő járatra (8. cikk, (1) bekezdés, a) pont, második franciabekezdés).

4.3.2. Étkezés, frissítők és szállás biztosítása

A 261/2004/EK rendelet célja a visszatérő járatra vagy átfoglalásra váró utasok szükségleteinek megfelelő kielégítése. A megfelelő ellátás mértékét esetenként kell megállapítani, figyelembe véve az utasok igényeit az adott körülmények között, valamint az arányosság elvét (azaz tekintetbe kell venni a várakozási időt). A jegyért fizetett ár vagy az elszenvedett kényelmetlenség ideiglenes jellege nem befolyásolhatja az ellátáshoz való jogot.

Az étkezés és frissítők tekintetében a 9. cikk (1) bekezdésének a) pontja vonatkozásában a Bizottság úgy véli, hogy a „várakozási idővel észszerű arányban” kifejezést úgy kell értelmezni, hogy az üzemeltető légi fuvarozónak a késés várható idejének és a napszaknak megfelelő ellátást kell biztosítania az utasok részére (csatlakozó járatok esetében az átszállási repülőtérén), az utasok által elszenvedett kényelmetlenség minél kisebbre való csökkentése érdekében, és szem előtt tartva az arányosság elvét. Különös figyelmet kell fordítani a fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személyekre és a kísérő nélkül utazó gyermekekre.

⁽⁸⁷⁾ A C-49/22. sz. Austrian Airlines-ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2023:454, 33. pont.

⁽⁸⁸⁾ A C-49/22. sz. Austrian Airlines-ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2023:454, 50. pont.

Ezen túlmenően az utasoknak ingyenes ellátást kell nyújtani, világos és hozzáférhető módon, lehetőség szerint elektronikus kommunikációs eszközökön keresztül is. Mindez tehát azt jelenti, hogy nem szabad hagyni, hogy az utasoknak saját maguknak kelljen szállásról és étkezésről gondoskodniuk, és ezekért fizetniük. Ehelyett az üzemeltető légi fuvarozók kötelesek aktívan felajánlani az ellátást. Az üzemeltető légi fuvarozóknak továbbá biztosítaniuk kell, hogy lehetőség szerint a fogyatékkal élők és kísérő kutyáik számára is megközelíthető legyen a szállás.

Amennyiben mégsem ajánlottak fel ellátást, annak ellenére, hogy kellett volna, azok az utasok, akiknek fizetniük kellett az étkezésért, frissítőkért, szállodai elhelyezésért, a repülőtér és a szálláshely közötti szállításért és/vagy telekommunikációs szolgáltatásokért, a légi fuvarozóval visszatéríthetik felmerült kiadásait, feltéve, hogy azok szükségesek, észszerűek és megfelelőek voltak ⁽⁸⁹⁾.

Ha az utasok elutasítják a légi fuvarozó által a 9. cikk alapján felajánlandó észszerű ellátást, és arról saját maguk gondoskodnak, a légi fuvarozó nem köteles megtéríteni az utas által viselt költségeket, kivéve, ha a nemzeti jog másként rendelkezik, vagy ebben a légi fuvarozó előzetesen megállapodott. Az utasok közötti egyenlő bánásmód biztosítása érdekében az ilyen visszatérítés soha nem haladhatja meg a légi fuvarozó fent említett „észszerű ajánlatának” értékét. Az utasoknak továbbá meg kell őrizniük minden nyugtát a felmerült kiadásaikkal kapcsolatban.

Mindenesetre azok az utasok, akik úgy érzik, hogy több kiadásuk visszatérítésére jogosultak vagy kártalanításra jogosultak a késés miatt elszenvedett kár esetében, ideértve kiadásait is, továbbra is jogosultak arra, hogy követeléseiket a Montreali Egyezmény rendelkezéseire, valamint a 2027/97/EK rendelet 3. cikkére alapozzák, és nemzeti bírósági eljáráshoz forduljanak a légi fuvarozóval szemben, vagy saját maguk közvetlenül az illetékes nemzeti végrehajtó szervhez forduljanak. Egyes tagállamokban előfordulhat, hogy az utasoknak maguknak kell olyan szervezetekhez fordulniuk, amelyek alternatív vitarendezést nyújtanak a fogyasztói jogvitákban (lásd: 7.3. pont).

A díjmentes szállodai elhelyezés biztosítására vonatkozó kötelezettséggel kapcsolatban a Bíróság tisztázta, hogy a „díjmentesen kell felajánlani ... szállodai elhelyezést” megfogalmazás az uniós jogalkotó azon szándékát tükrözi, hogy az érintett utasok ne kelljen maguk viselniük a szállodai szoba keresésének és a szoba költségeinek a terhére, mivel ezekről az utasokról a légi fuvarozónak kell gondoskodnia, amelynek meg kell tennie az ehhez szükséges intézkedéseket. E rendelkezés megfogalmazásából azonban nem következik kifejezetten, hogy az uniós jogalkotó az utasok ellátásának kötelezettségén túlmenően a légi fuvarozókat arra is kötelezni kívánta volna, hogy gondoskodjanak az elszállásolási intézkedésekről mint olyanról ⁽⁹⁰⁾, például úgy, hogy az utas nevére külön szobát foglalnak.

A Bíróság hasonló módon kimondta, hogy szállodai baleset esetén a légi fuvarozó nem kötelezhető kizárólag a 261/2004/EK rendelet alapján arra, hogy megtérítse az utasnak a szállást nyújtó szálloda alkalmazottainak hibájából eredő károkat ⁽⁹¹⁾.

Szem előtt kell tartani, hogy a 261/2004/EK rendelet (18) preambulumbekzdése értelmében az alternatív vagy késésben levő járatra várakozó utasok ellátásáról való gondoskodás korlátozható vagy elutasítható, ha az ellátás biztosítása önmagában további késedelmet okozna. Ha egy járat késő este késik, de várhatóan néhány órán belül indul, és ha az utasok szállodába szállítása és az éjszaka közepén a repülőtérre való visszaszállítása sokkal hosszabb késéshez vezethet, meg kell engedni, hogy a légi fuvarozó elutasítsa a szállodai elhelyezés és a megfelelő transzfer biztosítását. Ugyancsak visszautasíthatja az ellátás biztosítását a légi fuvarozó akkor, ha elkezdene az étel- és italutalványok kiosztását, azonban tájékoztatást kap arról, hogy a járat készen áll a beszállításra. Az ilyen esetektől eltekintve a Bizottság azon a véleményen van, hogy ez a korlátozás csak nagyon kivételes esetekben alkalmazható, és minden erőfeszítést meg kell tenni az utasokat ért kényelmetlenségek mérséklése érdekében.

A 261/2004/EK rendelet szerinti ellátáshoz való jog nem érinti az utazási csomagok szervezőinek az (EU) 2015/2302 irányelv szerinti kötelezettségeit.

⁽⁸⁹⁾ A C-12/11. sz. McDonagh-ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2013:43, 66. pont.

⁽⁹⁰⁾ A C-530/19. sz. Niki Luftfahrt-ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2020:635, 24. pont.

⁽⁹¹⁾ A C-530/19. sz. Niki Luftfahrt-ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2020:635, 40. pont.

4.3.3. *Ellátás rendkívüli körülmények vagy kivételes események esetén*

A 261/2004/EK rendelet szerint a légi fuvarozó akkor is köteles eleget tenni ellátási kötelezettségének, ha a járat törlését rendkívüli körülmények indokolták, vagyis olyan körülmények, amelyeket minden észszerű intézkedés ellenére sem lehetett volna elkerülni. A 261/2004/EK rendelet nem tartalmaz olyan rendelkezést, amely alapján arra lehetne következtetni, hogy az 5. cikk (3) bekezdésében említett „rendkívüli körülményeken” kívül a „különösen rendkívüli” események különálló kategóriáját is elismerné, amely utóbbi események következtében a légi fuvarozó teljesen mentesülne valamennyi kötelezettsége alól, az említett rendelet 9. cikke szerinti kötelezettségeket is beleértve, még akár hosszú időn át fennálló rendkívüli körülmények esetén sem, főként azért, mert ilyen körülmények és események fennállása esetén az utasok különösen kiszolgáltatott helyzetben vannak ⁽⁹²⁾.

A 261/2004/EK rendelet célja az, hogy rendkívüli körülmények fennállása esetén a 8. cikk (1) bekezdésének b) pontja szerint átfoglalásra várakozó utasok megfelelő ellátásban részesüljenek. Azonban nem szabhatók ki szankciók a légitársaságokra, amennyiben azok bizonyítani tudják, hogy – az eseményekhez kapcsolódó sajátos körülményeket és az arányosság elvét figyelembe véve – minden erőfeszítést megtettek annak érdekében, hogy teljesítsék a 261/2004/EK rendelet szerint fennálló kötelezettségeiket.

4.4. **Kártalanításhoz való jog visszautasított beszállás, járat törlés, érkezési késés és átfoglalás esetén, valamint visszatérítés alacsonyabb osztályon történő elhelyezés esetén**

A. **Általános információk**

Az üzemeltető légi fuvarozó köteles tájékoztatni a légi utasokat annak a légi fuvarozónak a pontos nevééről és címéről, amely felé kártalanítási igénnyel élhetnek, és adott esetben meg kell határozni azokat a dokumentumokat, amelyeket a kártalanítási igényükhöz csatolniuk kell. Az üzemeltető légi fuvarozó azonban nem köteles tájékoztatni az utasokat az általuk kapható lehetséges kártalanítás pontos összegéről ⁽⁹³⁾.

Az utas akarata ellenére visszautasított beszállás esetén a 4. cikk (3) bekezdése kifejezetten kimondja, hogy az utasnak „azonnal” kártalanítást kell nyújtani. Ez azt jelenti, hogy ha a kártalanítás kifizetésére nem is a helyszínén kerül sor, legalább fizetési kötelezettséget kell vállalni, mielőtt az utas elhagyja a repülőteret.

Azok az utasok, akiknek a járatát törölték vagy hosszú késéssel indították, kérhetik a kártalanítás összegének a lakóhelyük szerinti nemzeti valutában történő kifizetését. Ezzel ellentétes az olyan nemzeti jogszabály vagy ítélkezési gyakorlat, amely az e célból benyújtott kereset elutasítását eredményezi kizárólag azon az alapon, hogy a követelést az utas lakóhelye szerinti nemzeti pénznemben fejezték ki ⁽⁹⁴⁾.

B. **Kártalanítás visszautasított beszállás esetén**

4.4.1. *Kártalanítás, visszautasított beszállás és kivételes körülmények*

A 261/2004/EK rendelet 2. cikkének j) pontját és 4. cikkének (3) bekezdését akként kell értelmezni, hogy a kártalanítás mindig jár visszautasított beszállás esetén, és „rendkívüli körülményekre” való hivatkozással a légi fuvarozó nem indokolhatja jogosan a beszállás visszautasítását és nem mentesülhet az utasok kártalanítására vonatkozó kötelezettsége alól ⁽⁹⁵⁾.

4.4.2. *Kártalanítás, visszautasított beszállás és csatlakozó járatok*

A csatlakozó járatokon utazó utasokat kártalanítani kell, ha egy légi fuvarozó egy olyan személyszállítási szerződés keretében, amely több, közvetlenül egymást követő, olyan légi járatra vonatkozó helyfoglalást tartalmaz, amelyre az utasfelvétel egy időben történik, azért utasítja vissza az utasok beszállását, mert a helyfoglalásukkal érintett első légi járat ennek a légi fuvarozónak felróhatóan késett, és a légi fuvarozó tévesen arra számított, hogy ezen utasok nem érkeznek meg időben a második légi járatra való beszálláshoz ⁽⁹⁶⁾. Ezzel szemben, ha az utasnak két külön jegye szól a két egymást követő légi járatra, és az első légi járat késése miatt nem tud időben utasfelvételre jelentkezni a második légi járatra, a légi fuvarozó nem köteles kártalanítást fizetni. Ugyanakkor azonban ha az első légi járat több mint 3 órát késik, az utas kártalanításra jogosult az e légi járatot üzemeltető légi fuvarozótól.

⁽⁹²⁾ A C-12/11. sz. McDonagh-ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2013:43, 30. pont.

⁽⁹³⁾ Azurair és mások egyesített ügyekben hozott ítélet, C-146/20, C-188/20, C-196/20 és C-270/20, ECLI:EU:2021:1038, 108. pont.

⁽⁹⁴⁾ A C-356/19. sz. Delfly ügyben hozott ítélet, (ECLI:EU:C:2020:633), 34. pont.

⁽⁹⁵⁾ A C-22/11. sz. Finnair-ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2012:604, 40. pont.

⁽⁹⁶⁾ A C-321/11. sz., Rodríguez Cachafeiro és Martínez-Reboredo Varela-Villamor egyesített ügyekben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2012:609, 36. pont.

4.4.3. A kártalanítás összege

A kártalanítást a 261/2004/EK rendelet 7. cikkének (1) bekezdésének megfelelően kell kiszámítani. Ez a 7. cikk (2) bekezdésében foglalt feltételek teljesülése esetén 50 %-kal csökkenthető.

C. **Kártalanítás a járat törlése esetén**

4.4.4. Általános eset

A járat törlése esetén kártalanítás jár:

- ha az utasokat nem értesítik kellő időben, azaz legalább 2 héttel a tervezett indulás előtt, és
- ha az utasokat nem foglalják át a 261/2004/EK rendelet 5. cikkének (1) bekezdésének c) pontjában meghatározott határidőn belül (lásd az E. szakaszt),
- kivéve, ha a járat törlését olyan rendkívüli körülmények okozták, amelyeket az 5. cikk (3) bekezdésével összhangban minden észszerű intézkedés megtétele esetén sem lehetett volna elkerülni (lásd a rendkívüli körülményekről szóló 5. pontot).

Fontos megjegyezni, hogy ezt a kártalanítást meg kell különböztetni a hosszú érkezési késésért járó kártalanítástól.

4.4.5. A kártalanítás összege

A kártalanítást a 261/2004/EK rendelet 7. cikkének (1) bekezdésének megfelelően kell kiszámítani. Ez 50 %-kal csökkenthető, ha a 7. cikk (2) bekezdésében foglalt feltételek teljesülnek, azaz ha az utasokat az eredeti járatuk törlését követően átfoglalják a végső célállomásukra, és oda a távolságtól függően legfeljebb 2, 3 vagy 4 órás késéssel érkeznek meg.

4.4.6. Az utasok részére nyújtandó tájékoztatás kötelezettsége

Az üzemeltető légi fuvarozónak akkor is kártalanítást kell fizetnie, ha az utast nem tájékoztatták a járat törléséről legalább 2 héttel a tervezett indulási időpont előtt, mert a közvetítő (pl. utazási iroda, online utazási iroda), akivel az utas a személyszállítási szerződést kötötte, nem adta át időben a légi fuvarozótól az utasnak ezt az információt, és az utas nem hatalmazta fel kifejezetten a közvetítőt az üzemeltető légi fuvarozó által küldött információk átvételére ⁽⁹⁷⁾.

Hasonlóképpen, az üzemeltető légi fuvarozónak meg kell fizetnie a 261/2004/EK rendelet 5. cikkének (1) bekezdésének c) pontjában és 7. cikkében előírt kártalanítást olyan járat törlés esetén, amelyről az utast nem tájékoztatták legalább két héttel a tervezett indulási időpont előtt, ha a légi fuvarozó az információt időben elküldte a foglalás során megadott egyetlen e-mail-címre, anélkül azonban, hogy tudatában lett volna annak, hogy ezen a címen csak azzal az utazási irodával lehetett kapcsolatba lépni, amelyen keresztül a foglalás történt, nem pedig közvetlenül az utassal, és hogy ez az utazási iroda nem küldte meg az utasnak a tájékoztatást időben ⁽⁹⁸⁾, azaz legalább 2 héttel a tervezett indulási időpont előtt.

⁽⁹⁷⁾ A C-302/16. sz. Krijgsman-ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2017:359, 31. pont.; A C-263/20. sz. Airhelp-ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2021:1039, 56. pont.

⁽⁹⁸⁾ A C-307/21. sz. Ryanair DAC-ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2022:729, 30. pont.

D. Kártérítés érkezési hosszú késés esetén**4.4.7. „Hosszú késések” érkezéskor**

A „hosszú késésekkel” kapcsolatban a Bíróság megállapította, hogy a késéssel érintett járatok utasai, hasonló, idővesztésben megnyilvánuló kényelmetlenséget szenvedhetnek, mint azok az utasok, akiknek a járatát törölték ⁽⁹⁹⁾. Az egyenlő bánásmód elve alapján a végső célállomásukat 3 órással vagy nagyobb késéssel elérő utasok ugyanolyan kártalanításra jogosultak (7. cikk), mint azok az utasok, akiknek a járatát törölték. A Bíróság elsősorban a 261/2004/EK rendelet 5. cikke (1) bekezdése c) pontjának iii. alpontjára alapozta megállapítását, amelyben az uniós jogalkotó jogkövetkezményeket – köztük kártalanításhoz való jogot – határoz meg, azokra a helyzetekre, amelyekben a járatot törölés érintett utasok számára nem ajánlanak fel olyan átfoglalást, amely lehetővé tenné számukra azt, hogy legfeljebb 1 órával a tervezett indulás időpontja előtt induljanak el, és végső célállomásukat a tervezett érkezési időponthoz képest kevesebb mint 2 órással késéssel ériék el. A Bíróság ebből azt a következtetést vonta le, hogy a 261/2004/EK rendelet 7. cikkében meghatározott, kártalanításhoz való jog célja a legalább 3 órással idővesztés orvoslása. Ugyanakkor azonban az ilyen késés nem jogosítja kártalanításra az utasokat, ha a légi fuvarozó bizonyítani tudja, hogy a hosszú késés rendkívüli körülmények miatt következett be, vagyis olyan körülmények miatt, amelyek minden észszerű intézkedés megtétele ellenére sem lettek volna elkerülhetők ⁽¹⁰⁰⁾ (a rendkívüli körülmények vonatkozásában lásd az 5. pontot).

4.4.8. Kártalanítás érkezési hosszú késésért csatlakozó járatok esetén

A Bíróság ⁽¹⁰¹⁾ azon a véleményen van, hogy a 261/2004/EK rendelet 7. cikkében előírt kártalanítás tekintetében a késést az utas 261/2004/EK rendelet 2. cikkének h) pontja szerinti végső célállomásra való megérkezése tervezett időpontjához képest kell értékelni, ami alatt közvetlenül csatlakozó járatok esetében az utas által igénybe vett utolsó légi járat célállomását kell érteni.

A 261/2004/EK rendelet 3. cikke (1) bekezdésének a) pontjával összhangban azon utasok, akik lekészték egy EU-n belüli csatlakozó járatot vagy a tagállamok valamelyikének területén található repülőtérrel indulva egy EU-n kívüli csatlakozó járatot, kártalanításra jogosultak, amennyiben a végső célállomásra több mint 3 órással késéssel érkeztek. Annak, hogy a csatlakozó járatot uniós vagy nem uniós légi fuvarozó működteti, nincs jelentősége.

A csatlakozó járatoknak a biztonsági ellenőrzéseken elszenvedett jelentős késések miatt vagy amiatt történő lekésése, hogy az utasok nem tartják be a transzfer repülőtérén a járatukra való beszállás időpontját, nem jogosít kártalanításra.

Az egy helyfoglaláshoz kötött csatlakozó járatok esetében nem jár kártalanítás, ha a légi fuvarozó az utasokat az első szakaszra egy későbbi járatra helyezi át, ugyanakkor lehetővé teszi számukra, hogy időben felszállhassanak a második lefoglalt légi járatra ⁽¹⁰²⁾.

4.4.9. Érkezési hosszú késés miatt járó kártalanítás olyan esetben, amikor az utas elfogadja a foglalásban szereplőtől eltérő repülőtérre induló légi járatra történő átfoglalást

Ha az utas elfogad egy másik repülőtérre tartó légi járatot, mint amelyre a foglalás történt, akkor az érkezési hosszú késésért kártalanítás jár. A késés kiszámításához használt érkezési időpont az arra a repülőtérre való tényleges megérkezés időpontja, amelyre a foglalás eredetileg történt, vagy egy másik, közeli célállomásra az utassal történt megállapodás alapján, a 261/2004/EK rendelet 8. cikke (3) bekezdésének értelmében ⁽¹⁰³⁾. Az üzemeltető légi fuvarozót terheli az utas saját hatáskörben történő átszállításának költsége az alternatív repülőtérrel arra a repülőtérre, amelyre a foglalás eredetileg történt, vagy az utassal történt megállapodás alapján egy másik közeli célállomásra ⁽¹⁰⁴⁾. Ha a légi fuvarozó nem biztosítja vagy nem ajánlja fel ezt az átszállítást, és az utasoknak erről maguknak kell gondoskodniuk, az utasoknak joguk van a felmerült azon összegek visszatérítésére, amelyek az egyes esetek sajátos körülményeit figyelembe véve a szükséges, megfelelő és észszerű kereteken belül maradnak ⁽¹⁰⁵⁾.

⁽⁹⁹⁾ Sturgeon és mások egyesített ügyekben hozott ítélet, C-402/07 és C-432/07, ECLI:EU:C:2009:716, 54. pont.

⁽¹⁰⁰⁾ Sturgeon és mások egyesített ügyekben hozott ítélet, C-402/07 és C-432/07, ECLI:EU:C:2009:716, 69. pont.

⁽¹⁰¹⁾ A C-11/11. sz. Folkerts ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2013:106, 47. pont.

⁽¹⁰²⁾ A C-191/19. sz. Air Nostrum ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2020:339, 34. pont.

⁽¹⁰³⁾ A C-826/19. sz. Austrian Airlines-ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2021:318, 49. pont.

⁽¹⁰⁴⁾ A C-826/19. sz. Austrian Airlines-ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2021:318, 66. pont.

⁽¹⁰⁵⁾ A C-826/19. sz. Austrian Airlines-ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2021:318, 73. pont.

4.4.10. A kártalanítás összege

Fontos kiemelni, hogy a 261/2004/EK rendelet 7. cikkének (1) bekezdése alapján az utasnak fizetendő kártalanítás 50 %-kal csökkenthető, ha a rendelet 7. cikkének (2) bekezdésében meghatározott feltételek teljesülnek. Bár a 7. cikk (2) bekezdése csak az utasok átfoglalására vonatkozik, a Bíróság megállapította, hogy a kártalanítás csökkentését értelemszerűen alkalmazni kell azokra az utasokra is, akik hosszú, legalább 3 órás érkezési késést szenvednek el ⁽¹⁰⁶⁾.

Ebből következik, hogy az olyan utasnak fizetendő kártalanítás, akinek a légi járata legalább 3 órát késik, és aki az eredetileg tervezett érkezési idő után 3 órával vagy annál később éri el a célállomást, 50 %-kal csökkenthető, ha a késés kevesebb, mint 4 óra ⁽¹⁰⁷⁾.

Más szóval, ha az érkezési késés 3 óránál több, de 4 óránál kevesebb, 3 500 km-nél hosszabb út esetén a kártalanítás 50 %-kal csökkenthető, és így a 261/2004/EK rendelet 7. cikkének (2) bekezdésével összhangban ez 300 EUR.

Ha azonban a légi járatot olyan mértékben előrehozták, hogy az a 7. cikk értelmében kártalanításra jogosít, az üzemeltető légi fuvarozónak továbbra is a teljes összeget kell kifizetnie. Nincs lehetősége arra, hogy a fizetendő kártalanítást 50 %-kal csökkentse azon az alapon, hogy az utasoknak átfoglalást ajánlott fel, amely lehetővé teszi számukra, hogy késés nélkül érkezzenek meg a végső célállomásukra ⁽¹⁰⁸⁾.

4.4.11. A távolság kiszámítása az „utazás” alapján a kártalanítás megállapítása érdekében a végső célállomáson történő hosszú késés esetén

A Folkerts ügyben ⁽¹⁰⁹⁾ a Bíróság egyértelműen utalt a több csatlakozó járat által alkotott „utazás” fogalmára. A 261/2004/EK rendelet 2. cikkének h) pontja szerint a „végső célállomás” az utasfelvételi pultnál bemutatott repülőjegyen feltüntetett célállomás, illetve közvetlenül csatlakozó járatok esetén az utolsó repülőút célállomása. A 261/2004/EK rendelet 7. cikkének (4) bekezdése értelmében azt a távolságot, amely a végső célállomáson előforduló hosszú késés esetén meghatározza a fizetendő kártalanítást, az indulás helye és a végső célállomás közötti, „gömbi főkörön” mért távolság, vagyis az „utazás” alapján kell megállapítani, nem pedig az „utazást” alkotó különböző csatlakozó járatok közötti, „gömbi főkörön” mért távolságok összeadásával ⁽¹¹⁰⁾.

Ez a távolságszámítási szabályt akkor is alkalmazni kell, ha csak a második szakaszon volt késés, vagy ha a hosszú érkezési késést a második szakasz törlése okozta, amelyet egy másik légi fuvarozónak kellett volna teljesítenie, mint amellyel az érintett utas a személyszállítási szerződést megkötötte ⁽¹¹¹⁾. Ugyanez az érvelés vonatkozik a több mint két szakaszból álló légi járatokra is.

E. Kártalanítás átfoglalás esetén

4.4.12. Az utasok időben történő átfoglalásának követelménye

Az 5. cikk (1) bekezdésének c) pontja értelmében az üzemeltető légi fuvarozók nem kötelesek a 7. cikk szerinti kártalanítást kifizetni, ha az utasokat az alábbiak szerint foglalják át:

- ha az utasokat a tervezett indulási időpont előtt legkorábban 2 héttel és legkésőbb 7 nappal tájékoztatták, az átfoglalás lehetővé kell, hogy tegye számukra, hogy legfeljebb a tervezett indulás időpont előtt két órával korábban induljanak és végső célállomásukat a tervezett érkezési időponthoz képest kevesebb mint 4 órás késéssel éri el,
- ha a tervezett indulási időpont előtt kevesebb mint 7 napon belül tájékoztatták őket a járat törléséről, az átfoglalás lehetővé kell, hogy tegye számukra a legfeljebb 1 órával a tervezett indulás időpontja előtti indulást, és azt hogy végső célállomásukat a tervezett érkezési időponthoz képest legfeljebb 2 órás késéssel éri el ⁽¹¹²⁾.

⁽¹⁰⁶⁾ Sturgeon és mások egyesített ügyekben hozott ítélet, C-402/07 és C-432/07, ECLI:EU:C:2009:716, 63. pont.

⁽¹⁰⁷⁾ Sturgeon és mások egyesített ügyekben hozott ítélet, C-402/07 és C-432/07, ECLI:EU:C:2009:716, 63. pont.

⁽¹⁰⁸⁾ Azurair és mások egyesített ügyekben hozott ítélet, C-146/20, C-188/20, C-196/20 és C-270/20, ECLI:EU:2021:1038, 94. pont.

⁽¹⁰⁹⁾ A C-11/11. sz. Folkerts ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2013:106, 18. pont.

⁽¹¹⁰⁾ A C-559/16. sz. Bossen ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2017:644, 33. pont.

⁽¹¹¹⁾ A C-939/19. sz. Flightright ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2020:316, 22. pont; A C-592/20. sz. British Airways ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2021:312, 36. pont.

⁽¹¹²⁾ A C-130/18. sz. Flightright GmbH ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2018:496, 23. pont.

4.4.13. Átfoglalás és érkezés több mint 2 órával de kevesebb mint 3 órával a tervezett érkezési idő után

A Bíróság megerősítette, hogy azok az utasok, akiket a járatuk törléséről kevesebb mint 7 nappal a tervezett indulási időpont előtt értesítettek, jogosultak az 5. cikk (1) bekezdésének c) pontjában említett kártalanításra, ha a légi fuvarozó által felajánlott átfoglalás lehetővé tette számukra, hogy a törölt járat tervezett érkezési időpontja után több mint 2 órával, de kevesebb mint 3 órával elérjék a végső célállomást ⁽¹¹³⁾.

Ha azonban az utasok azért végeznek átfoglalást, mert arról tájékoztatták őket, vagy elegendő bizonyítékkal rendelkeznek arról, hogy a légi járatuk hosszú késéssel fog megérkezni a célállomásra, akkor nem jogosultak kártalanításra, ha a végső célállomást (az új légi járat) 3 óránál rövidebb késéssel érik el az eredetileg lefoglalt légi járat tervezett érkezési idejét követően ⁽¹¹⁴⁾.

F. Visszatérítés alacsonyabb osztályon történő elhelyezés esetén

4.4.14. Az összeg kiszámítása

A 261/2004/EK rendelet 10. cikke értelmében visszatérítést csak arra a légi járatra kell fizetni, amelyen az utast alacsonyabb osztályon helyezték el, és nem az egy jegyen foglalt teljes utazásra, ami két vagy több csatlakozó járatot is tartalmazhat. A szóban forgó visszatérítést 7 napon belül kell kifizetni.

G. További kártalanítás

A 261/2004/EK rendelet 7. cikke szabványosított rögzített kártalanításról rendelkezik. A 12. cikk hangsúlyozza, hogy a 261/2004/EK rendelet rendelkezései nem zárják ki az utasok további kártalanításhoz való jogát. A Bíróság kimondta, hogy a „további kártalanítás” fogalma lehetővé teszi a nemzeti bíróság számára, hogy a Montreali Egyezményben vagy a nemzeti jogban előírt feltételek mellett kártalanítást ítéljen meg a légi személyszállítási szerződés megszegéséből eredő károkért, beleértve a nem vagyoni kárt is ⁽¹¹⁵⁾. A nemzeti bíróság a 261/2004/EK rendelet alapján nyújtott kártalanítást levonhatja a további kártalanításból, de nem köteles ezt megtenni ⁽¹¹⁶⁾.

A 261/2004/EK rendelet 12. cikkében említett „további kártalanítás” magában foglalhatja az utazásszervező által a nemzeti jog szerinti árcsökkentési jog alapján nyújtott kártalanítást is ⁽¹¹⁷⁾.

5. RENDKÍVÜLI KÖRÜLMÉNYEK

5.1. Alapelv

A 261/2004/EK rendelet 5. cikkének (3) bekezdése értelmében a légi fuvarozó mentesül a kártalanítás fizetése alól a járat törlése vagy érkezési késés esetén, ha bizonyítani tudja, hogy a járat törlését olyan rendkívüli körülmények okozták, amelyeket minden észszerű intézkedés ellenére sem lehetett volna elkerülni.

Ahhoz, hogy a légi fuvarozó mentesüljön a kártalanítás megfizetése alól, egyidejűleg bizonyítania kell:

- a rendkívüli körülmények fennállását, valamint az e körülmények és a késés vagy a járat törlés közötti kapcsolatot; és
- azt a tényt, hogy ez a késés vagy járat törlés minden észszerű intézkedés ellenére sem volt elkerülhető (lásd az 5.3. pontot).

Egy adott rendkívüli körülmény több járat törlést vagy érkezési késést is eredményezhet, mint például a 261/2004/EK rendelet (15) preambulumbekkezdésében említett légiforgalmi irányítási döntés esetében.

⁽¹¹³⁾ A C-130/18. sz. Flightright GmbH ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2018:496, 23. pont.

⁽¹¹⁴⁾ A C-54/23. sz., DAC, WY kontra Laudamotion GmbH és Ryanair DAC-ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2024:74, 24. pont.

⁽¹¹⁵⁾ A C-83/10. sz., Sousa Rodríguez és mások-ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2011:652, 46. pont.

⁽¹¹⁶⁾ A C-354/18. sz. Rusu ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2019:637, 47. pont.

⁽¹¹⁷⁾ A C-153/19. sz. DER Touristik GmbH ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2020:412, 36. pont.

A főszabálytól – azaz a kártalanítás fizetésétől, mint a fogyasztók védelmének célját tükröző intézkedéstől – történő eltérésként az 5. cikk (3) bekezdésében foglalt kivételt szűken kell értelmezni ⁽¹¹⁸⁾. Ezért a 261/2004/EK rendelet (14) preambulumbekzdésében felsorolt eseményekkel kapcsolatos valamennyi rendkívüli körülmény – azaz a politikai instabilitás, az érintett légi járat üzemeltetésével összeegyeztethetetlen meteorológiai körülmények, biztonsági kockázatok, váratlan repülésbiztonsági hiányosságok és az üzemeltető légi fuvarozó működését érintő sztrájkok – nem feltétlenül jelentenek mentességet a kártalanítási kötelezettség alól, hanem eseti elbírálást igényelnek ⁽¹¹⁹⁾.

A Bíróság két kumulatív feltételt dolgozott ki az események rendkívüli körülményeknek való minősítésére, amelyeket ítélkezési gyakorlatában következetesen alkalmaz:

- a) az esemény jellegénél vagy eredeténél fogva nem lehet az érintett légi fuvarozó szokásos tevékenységének velejárója; és
- b) az eseménynek jellegénél vagy eredeténél fogva kívül kell esnie az adott légi fuvarozó tényleges ellenőrzési körén ⁽¹²⁰⁾.

A légi fuvarozó ennek bizonyítékaul a repülési naplókából, eseményjelentésekből vagy külső dokumentumokból és nyilatkozatokból mutathat be adatokat. Ha a légi fuvarozó az utas igényére adott válaszában vagy a nemzeti végrehajtó szervhez intézett válaszában ilyen bizonyítékra hivatkozik, akkor ezt a bizonyítékot is csatolnia kell válaszához. Amennyiben a légi fuvarozó a rendkívüli körülmények oltalmára kíván hivatkozni, az ilyen bizonyítékot a légi fuvarozónak térítésmentesen kell a nemzeti végrehajtó szerv, valamint az utasok rendelkezésére bocsátania, a dokumentumokhoz való hozzáférésre vonatkozó nemzeti rendelkezésekkel összhangban.

5.2. „Belső” és „külső” események

5.2.1. Fogalom

A Bíróság a 261/2004/EK rendelet 5. cikkének (3) bekezdése szerinti rendkívüli körülmények fogalmával kapcsolatos ítélkezési gyakorlatában következetesen úgy ítélte meg, hogy meg kell különböztetni a „belső” eredetű eseményeket azoktól, amelyek az üzemeltető légi fuvarozó szempontjából „külső” eredetűek ⁽¹²¹⁾.

A „külső” események olyan külső körülményekből erednek, amelyek a gyakorlatban többé-kevésbé gyakoriak, de amelyeket a légi fuvarozó nem tud befolyásolni, mivel azok természeti eseményből vagy harmadik személy – például egy másik légi fuvarozó vagy a repülési vagy repülőtéri tevékenységbe beavatkozó állami vagy magánfél – cselekményéből erednek ⁽¹²²⁾. A „külső” események általában rendkívüli körülményeknek minősülnek.

A nem „külső” eseményeket az üzemeltető légi fuvarozó „belső” eseményeinek kell minősíteni, és így azok nem minősülnek rendkívüli körülménynek.

5.2.2. „Belső” események

– A légi jármű műszaki hibái

A Bíróság ⁽¹²³⁾ tisztázta továbbá, hogy az olyan műszaki probléma, amelyre a légi jármű karbantartása közben derül fény, vagy amely egy légi jármű karbantartási hiányosságából ered, nem tekinthető rendkívüli körülménynek. A Bíróság arra az álláspontra helyezkedik, hogy még abban az esetben is, ha egy váratlanul előforduló műszaki probléma nem tulajdonítható nem megfelelő karbantartásnak, és azt nem a rutinszerűen végzett karbantartási ellenőrzések során fedezik fel, az nem esik a „rendkívüli körülmények” definíciója alá, amennyiben az együtt jár a légi fuvarozó rendes tevékenységi körével.

⁽¹¹⁸⁾ A C-549/07. sz. Wallentin-Hermann ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2008:771, 17. pont, valamint az idézett ítélkezési gyakorlat.

⁽¹¹⁹⁾ A C-549/07. sz. Wallentin-Hermann ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2008:771, 22. pont.

⁽¹²⁰⁾ A C-549/07. sz. Wallentin-Hermann ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2008:771, 23. pont; A C-12/11. sz. McDonagh ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2013:43, 29. pont; A C-257/14. sz. van der Lans-ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2015:618, 36. pont; és későbbi ügyek.

⁽¹²¹⁾ A Bíróság először a C-28/20. sz. Airhelp Ltd. ügyben hozott ítéletének, ECLI:EU:C:2021:226, 39. pontjában tett ilyen megkülönböztetést.

⁽¹²²⁾ A C-28/20. sz. Airhelp-ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2021:226, 41. pont.

⁽¹²³⁾ A C-549/07. sz. Wallentin-Hermann-ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2008:771, 25. pont.

Például az olyan meghibásodás, amelyet a légi jármű bizonyos alkatrészeinek az idő előtti hibája okoz, váratlan eseménynek minősülhet. Ugyanakkor az ilyen meghibásodás a lényegét tekintve a repülőgép rendkívül bonyolult működéséhez kapcsolódik, mely repülőgépet a légi fuvarozó gyakran olyan (elsősorban meteorológiai) körülmények között üzemelteti, amelyek nehezek, sőt szélsőségesek, továbbá egyértelmű, hogy a légi jármű egyetlen alkatrésze sem örökéletű. Ezért úgy kell tekinteni, hogy az ilyen váratlan esemény a légi fuvarozó szokásos tevékenységi körével együtt jár ⁽¹²⁴⁾.

Elvileg ugyanez érvényes egy olyan alkatrész meghibásodására is, amelyet csak akkor cserélnek ki új alkatrésze, ha az meghibásodik („feltételes” alkatrész) ⁽¹²⁵⁾.

Ugyanakkor azonban a légi jármű gyártója vagy egy illetékes hatóság által feltárt rejtett gyártási hiba vagy a légi járműben szabotázs- vagy terrorcselekmények által okozott kár rendkívüli körülménynek minősülnének. Ez még akkor is igaz, ha a gyártó már több hónappal a repülés előtt tájékoztatta a légi fuvarozót a hiba meglétéről ⁽¹²⁶⁾.

– Utaslépcsők

A Bíróság ⁽¹²⁷⁾ tisztázta, hogy az utaslépcső légi járművel történő ütközése nem tekinthető olyan „rendkívüli körülménynek”, ami mentesíti a légi fuvarozót a kártalanítás fizetése alól a 261/2004/EK rendelet 5. cikkének (3) bekezdése alapján. Az utaslépcsők vagy feljáróhidak használata szükségszerű a légiutas-szállítás keretében, így a légi fuvarozók rendszeresen szembesülnek az ilyen berendezések használatából eredő helyzetekkel. Ennélfogva valamely légi járműnek az ilyen utaslépcsővel való ütközése a légi fuvarozó rendes tevékenységi körével együtt járó belső esemény. Rendkívüli körülmények akkor lennének alkalmazhatók, ha például a légi járműben bekövetkező kárt a repülőter rendes működési körén kívül eső cselekmény, úgymint szabotázs- vagy terrorcselekmény okozta.

– A személyzet tagjainak váratlan távolléte

Ha a személyzet olyan tagja, akinek jelenléte elengedhetetlen a légi járat működtetéséhez, betegség vagy akár váratlan haláleset miatt váratlanul hiányzik röviddel a légi járat tervezett indulása előtt, ez nem tartozik a 261/2004/EK rendelet 5. cikkének (3) bekezdése szerinti rendkívüli körülmények fogalmába ⁽¹²⁸⁾.

– A légitársaság személyzetének sztrájkja

A Bíróság kimondta, hogy egy üzemeltető légi fuvarozó személyzetének sztrájkja nem minősül rendkívüli körülménynek, ha a sztrájk a légi fuvarozó és személyzete közötti munkaviszonnyal kapcsolatos követelésekhez kapcsolódik, mint például bértárgyalások esetében ⁽¹²⁹⁾.

Ez a megállapítás vonatkozik a szakszervezetek által szervezett sztrájkokra ⁽¹³⁰⁾ és a légitársaságok személyzete által egy légi fuvarozó átszervezésének váratlan bejelentését követően szervezett „vadsztrájkokra” is ⁽¹³¹⁾. A rendkívüli körülmények fogalma nem terjed ki egy üzemeltető légi fuvarozó személyzetének a légi fuvarozó anyavállalata ellen indított sztrájkjal szolidaritást vállaló sztrájkjára sem ⁽¹³²⁾.

Az e munkavállalók követeléseinek az anyavállalatnál történő érvényesítése érdekében hozott sztrájkintézkedések nem tartoznak a 261/2004/EK rendelet 5. cikkének (3) bekezdése szerinti rendkívüli körülmények fogalmába; e tekintetben nincs jelentősége annak, hogy a munkavállalók képviselőivel előzetesen folytak-e tárgyalások ⁽¹³³⁾.

⁽¹²⁴⁾ A C-257/14. sz. van der Lans-ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2015:618, 40., 41. és 42. pont.

⁽¹²⁵⁾ A C-832/18. sz. Finnair ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2020:204, 43. pont.

⁽¹²⁶⁾ A C-411/23. sz. D.-ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2024:498, 42. pont; Lásd még a Finnair ügyben hozott ítélet, C-385/23, ECLI:EU:C:2024:497 37. és 39. pontját.

⁽¹²⁷⁾ Siewert-ügyben hozott ítélet, C-394/14, ECLI:EU:C:2014:2377, 19. és 20. pont.

⁽¹²⁸⁾ TAP Portugal egyesített ügyekben hozott ítélet, C-156/22, C-157/22 és C-158/22, ECLI:EU:2023:393, 26. pont.

⁽¹²⁹⁾ Airhelp ügyben hozott ítélet, C-28/20, ECLI:EU:C:2021:226, 37. pont.

⁽¹³⁰⁾ Airhelp ügyben hozott ítélet, C-28/20, ECLI:EU:C:2021:226, 44. pont.

⁽¹³¹⁾ Krüsemann és mások ügyben hozott ítélet, C-195/17, ECLI:EU:C:2018:258, 48. pont.

⁽¹³²⁾ Eurowings ügyben hozott ítélet, C-613/20, ECLI:EU:C:2021:820, 34. pont.

⁽¹³³⁾ Ryanair DAC ügyben hozott ítélet, C-287/20 ECLI:EU:C:2022:1, 33. pont.

Ha azonban egy ilyen sztrájk olyan követelésekből ered, amelyeket csak a hatóságok tudnak kielégíteni, és amelyek ennek megfelelően kívül esnek az érintett légi fuvarozó tényleges ellenőrzési körén, akkor az rendkívüli körülménynek minősülhet ⁽¹³⁴⁾.

5.2.3. „Külső” események

A Bíróság számos esetben értékelte a természeti eseményekből vagy harmadik személyek cselekményeiből eredő helyzeteket. Ezek az események általában rendkívüli körülményeknek minősülnek.

Az alábbiakban néhány példát mutatunk be.

a) Ütközés madárral

A légi jármű és egy madár közötti ütközés, valamint az ilyen ütközés által okozott kár nem kapcsolódik szorosan a légi jármű üzemeltetéséhez. Ezek jellegüknél vagy eredetüknél fogva nem járnak együtt az érintett légi fuvarozó rendes tevékenységének gyakorlásával, és ezért kívül esnek annak tényleges ellenőrzésén. Ennek megfelelően az ilyen ütközés rendkívüli körülménynek minősíthető ⁽¹³⁵⁾.

A Bíróság azt is tisztázta, hogy nincs jelentősége annak, hogy az ütközés ténylegesen kárt okozott-e az érintett légi járműben. A 261/2004/EK rendelet (1) preambulumbekzdésében meghatározott, a légi utasok magas szintű védelmének biztosítására irányuló célkitűzés azt jelenti, hogy a légi fuvarozókat nem szabad arra ösztönözni, hogy tartózkodjanak az ilyen baleset miatt szükséges intézkedések megtételétől annak érdekében, hogy a légi járataik fenntartását és pontosságát a biztonság céljával szemben előnyben részesítsék ⁽¹³⁶⁾.

Egy másik ügyben a Bíróság megállapította, hogy egy repülőgép felszállási fázisának madárral való ütközés okozta megszakítása, amely a repülőgép gumiabroncsait károsító vészfékezési manőverhez vezetett, a 261/2004/EK rendelet 5. cikkének (3) bekezdése szerinti rendkívüli körülmények fogalmába tartozik ⁽¹³⁷⁾.

b) Ütközés más légi járművekkel vagy repülőtéri járművekkel

Egy parkolóhelyen álló légi járműnek egy másik légitársaság légi járművével való ütközése, amelyet a másik légitársaság légi járművének mozgása okoz, a rendkívüli körülmények fogalma alá tartozik ⁽¹³⁸⁾.

A repülőtéren parkoló légi jármű műszaki meghibásodása, amelyet egy harmadik fél tulajdonában lévő vendéglátóipari járműnek a légi járművel való ütközése okoz, szintén a rendkívüli körülmények fogalma alá tartozhat ⁽¹³⁹⁾.

c) A légi jármű idegen tárgy által okozott sérülése

A légi járműben idegen tárgy, például a repülőtér kifutópályáján fekvő laza törmelék által okozott kár a rendkívüli körülmények fogalmába tartozik ⁽¹⁴⁰⁾.

d) Motorbenzin a kifutópályán

A rendkívüli körülmények fogalma alá tartozik a kifutópályán lévő motorbenzin, amely a repülőtér lezárását és következésképpen az adott repülőtérre érkező vagy onnan induló légi járat jelentős késését eredményezi, ha a kérdéses motorbenzin nem a légi járatot üzemeltető légi fuvarozó légi járművéből származik ⁽¹⁴¹⁾.

⁽¹³⁴⁾ Airhelp ügyben hozott ítélet, C-28/20, ECLI:EU:C:2021:226, 45. pont.

⁽¹³⁵⁾ Pešková és Peška ügyben hozott ítélet, C-315/15, ECLI:EU:C:2017:342, 24. pont.

⁽¹³⁶⁾ Pešková és Peška ügyben hozott ítélet, C-315/15, ECLI:EU:C:2017:342, 25. pont.

⁽¹³⁷⁾ Freebird Airlines Europe Ltd. ügyben hozott ítélet, C-302/22, ECLI:EU:C:2022:748, 23. pont.

⁽¹³⁸⁾ Airhelp-ügyben hozott ítélet, C-264/20, ECLI:EU:C:2021:26, 26. pont.

⁽¹³⁹⁾ Orbest-ügyben hozott ítélet, C-659/21, ECLI:EU:C:2022:254, 27. pont.

⁽¹⁴⁰⁾ Germanwings ügyben hozott ítélet, C-501/17, ECLI:EU:C:2019:288, 34. pont.

⁽¹⁴¹⁾ Moens ügyben hozott ítélet, C-159/18, ECLI:EU:C:2019:535, 22. pont.

e) A légi jármű üzemanyag-utántöltő rendszerének meghibásodása

Ha az érintett légi járat vagy légi jármű származási repülőtere felelős a légi jármű üzemanyag-utántöltő rendszeréért, az üzemanyag-ellátás általános meghibásodása rendkívüli körülménynek tekinthető ⁽¹⁴²⁾.

f) Fegyelmezetlen utasok; orvosi vészhelyzetek

Ha egy utas fegyelmezetlen viselkedése miatt a légi jármű parancsnoka az érintett légi járatot az érkezési repülőtértől eltérő repülőterre irányítja az utas vagy utasok és poggyászuk leszállítása érdekében, ez a rendkívüli körülmények fogalmába tartozik, kivéve, ha az üzemeltető légi fuvarozó hozzájárult e viselkedés kialakulásához, vagy elmulasztotta megtenni a megfelelő intézkedéseket az ilyen viselkedés figyelmeztető jeleire tekintettel ⁽¹⁴³⁾.

Ezenkívül az utasnak a légi járműről egy orvosi vészhelyzet miatt történő eltávolítása a rendkívüli körülmények fogalma alá tartozik.

g) Vulkánkitörés

Az olyan körülmények, mint az európai légtér egy részének lezárása az Eyjafjallajökull vulkán kitörése miatt, a 261/2004/EK rendelet értelmében rendkívüli körülménynek minősülnek ⁽¹⁴⁴⁾.

h) Repülőtéri zsúfoltság rossz időjárási körülmények miatt

A 261/2004/EK rendelet (14) preambulumbekkezdése értelmében rendkívüli körülményekből ered az az eset, amikor egy üzemeltető légi fuvarozót arra köteleznek, hogy késleltessen vagy töröljön egy légi járatot egy zsúfolt repülőtéren rossz időjárási körülmények miatt, ideértve azt is, ha ezek a körülmények kapacitáshiányt eredményeznek.

i) Külső sztrájkok

A légi fuvarozó tevékenységén kívül eső sztrájkok, mint például a légiforgalmi irányítók vagy a repülőtéri személyzet sztrájkja, rendkívüli körülménynek minősülhetnek, mivel az ilyen külső sztrájk nem tartozik a légi fuvarozó tevékenységének körébe, és így kívül esik annak tényleges ellenőrzésén ⁽¹⁴⁵⁾.

j) A poggyászzakodási szolgáltatásokat végző személyzet hiánya

Rendkívüli körülménynek minősülhet az a helyzet, amikor a repülőtér üzemeltetőjénél nem áll rendelkezésre elegendő számú, a poggyászok repülőgépekre történő berakodásáért felelős személyzet ⁽¹⁴⁶⁾.

5.3. Rendkívüli körülmények esetén a légi fuvarozótól elvárt észszerű intézkedések

Rendkívüli körülmények felmerülése esetén, a kártalanítási kötelezettség alóli mentesülés érdekében, a légi fuvarozónak minden esetben bizonyítania kell, hogy azokat minden észszerű intézkedés megtétele ellenére sem tudta megakadályozni.

Más szóval, ha ilyen körülmények bekövetkeznek, az üzemeltető légi fuvarozónak kell bizonyítania, hogy a helyzetnek megfelelő intézkedéseket hozott, és minden rendelkezésére álló személyzeti vagy felszerelési erőforrást és pénzügyi eszközt felhasznált annak érdekében, hogy elkerülje a szóban forgó légi járat késését vagy törlését. Nem követelhető azonban, hogy olyan áldozatokat hozzon, amelyek az adott időpontban rendelkezésre álló kapacitásait tekintve elfogadhatatlanok ⁽¹⁴⁷⁾.

⁽¹⁴²⁾ SATA International – Azores Airlines ügyben hozott ítélet, C-308/21, ECLI:EU:C:2022:533, 28. pont.

⁽¹⁴³⁾ Transportes Aéreos Portugueses ügyben hozott ítélet, C-74/19, ECLI:EU:C:2020:460, 48. pont.

⁽¹⁴⁴⁾ McDonagh ügyben hozott ítélet, C-12/11, ECLI:EU:C:2013:43, 34. pont.

⁽¹⁴⁵⁾ Airhelp Ltd-ügyben hozott ítélet, C-28/20, ECLI:EU:C:2021:226, 42. és 43. pont.

⁽¹⁴⁶⁾ Touristic Aviation Services Limited-ügyben hozott ítélet, C-405/23, ECLI:EU:C:2024:408, 30. pont.

⁽¹⁴⁷⁾ Transportes Aéreos Portugueses-ügyben hozott ítélet, C-74/19, ECLI:EU:C:2020:460, 36. pont, valamint az idézett ítélkezési gyakorlat.

A Bíróság ⁽¹⁴⁸⁾ megállapította továbbá, hogy a 261/2004/EK rendelet 5. cikkének (3) bekezdése alapján a légi fuvarozótól elvárható, hogy erőforrásait kellő időben szervezze meg, hogy lehetőség legyen a menetrend szerinti járat üzemeltetésére, amint a rendkívüli körülmények megszűntek, vagyis a tervezett indulási időpontot követő bizonyos időszak során. A légi fuvarozónak bizonyos időráhagyással kell számolnia, amely lehetőség szerint képessé teszi a légi járat egészének üzemeltetésére, amint a rendkívüli körülmények megszűntek. Az ilyen időráhagyást eseti alapon kell értékelni.

Ugyanakkor azonban az 5. cikk (3) bekezdése nem értelmezhető akként, hogy „észszerű intézkedések” címén olyan minimális időráhagyás általános és egyöntetű jelleggel történő tervezését írja elő, amely különbségtétel nélkül alkalmazandó minden légi fuvarozó tekintetében valamennyi olyan helyzetben, amikor rendkívüli körülmények merülnek fel. E tekintetben a légi fuvarozók rendelkezésére általában több forrás áll a bázishelyükön, mint a célállomásokon, ami több lehetőséget nyújt számukra a rendkívüli körülmények hatásainak korlátozására. A légi fuvarozó azon képességének értékelése során, hogy a rendkívüli körülmények felmerüléséből eredő új feltételek között biztosítsa a menetrend szerinti légi járat egészének teljesítését, ügyelni kell arra, hogy a megkövetelt időráhagyás tartama ne járjon azzal a következménnyel, hogy a légi fuvarozó az adott időpontban a vállalkozásának kapacitásait tekintve elviselhetetlen áldozatokat vállaljon ⁽¹⁴⁹⁾.

A műszaki hibákat illetően az a tény, hogy valamely légi fuvarozó betartotta a légi jármű karbantartására vonatkozó minimumszabályokat, önmagában nem elegendő annak bizonyításához, hogy ez a légi fuvarozó minden észszerű intézkedést megtett ahhoz, hogy mentesüljön a kártalanítási kötelezettsége alól ⁽¹⁵⁰⁾.

5.4. Rendkívüli körülmények ugyanazon légi járművel végrehajtott korábbi légi járat során

Az üzemeltető légi fuvarozó a járat hosszú késése vagy törlése esetén mentesülhet az utasok kártalanítási kötelezettsége alól, ha olyan rendkívüli körülményre hivatkozik, amely egy korábbi, általa ugyanazon légi járművel üzemeltetett légi járatot érintett, ha közvetlen okozati összefüggés áll fenn e körülmény bekövetkezése és a későbbi légi járat késése vagy törlése között ⁽¹⁵¹⁾.

Egy másik ügyben a Bíróság kimondta, hogy hosszú érkezési késés esetén az üzemeltető légi fuvarozó hivatkozhat olyan rendkívüli körülményre, amely nem ezt a késésben lévő légi járatot, hanem egy korábbi légi járatot érintett, amelyet a légi fuvarozó ugyanazzal a légi járművel üzemeltetett a légi jármű fordulójánál a légi jármű forgási sorrendjében három légi járatnál hátrébb, ha közvetlen okozati összefüggés áll fenn a rendkívüli körülmény bekövetkezése és a későbbi légi járat hosszú érkezési késése között ⁽¹⁵²⁾.

6. AZ UTASOK JOGAI SÚLYOS KÖZLEKEDÉSI FENNAKADÁSOK ESETÉN

6.1. Általános információk

A 261/2004/EK rendelet nem tartalmaz külön rendelkezéseket az olyan nagy kiterjedésű közlekedési fennakadások esetére, mint a 2010-es izlandi vulkánkitörés vagy a Covid19-világjárvány 2020-as kitörése. Járat törlés esetén azonban a kártalanításhoz való jog ahhoz kapcsolódik, hogy a légi fuvarozó nem értesítette kellő időben az utast a járat törléséről. Ezzel a szemponttal ezért a kártalanításhoz való joggal kapcsolatos 4.4. pont foglalkozik.

6.2. Az átfoglaláshoz vagy visszatérítéshez való jog

Ami az átfoglalást illeti, egy súlyos közlekedési fennakadás körülményei miatt sérülhet a lehető „legkorábbi alkalommal” történő átfoglalás választásának joga. Előfordulhat, hogy a légi fuvarozónak valóban nem áll módjában az utast rövid időn belül átfoglalni a tervezett célállomásra tartó másik járatra. Ráadásul bizonyos ideig még az is kérdéses lehet, hogy mikor válik lehetségessé az átfoglalás. Ez a helyzet például akkor állhat elő, ha egy tagállam felfüggeszti a bizonyos országokba induló vagy onnan érkező légi járatokat. Tehát az esettől függően a lehető „legkorábbi alkalommal” történő átfoglalás jelentős késedelmet szenvedhet vagy az jelentős mértékben bizonytalan lehet. Ezért az utas számára előnyösebb megoldás lehet a jegyár visszatérítése vagy az „utasnak megfelelő későbbi időpontban” történő átfoglalás.

⁽¹⁴⁸⁾ Eglitis és Ratnieks ügyben hozott ítélet, C-294/10, ECLI:EU:C:2011:303, 37. pont.

⁽¹⁴⁹⁾ Airhelp ügyben hozott ítélet, C-264/20, ECLI:EU:C:2021:26, 33. pont.

⁽¹⁵⁰⁾ Wallentin-Hermann ügyben hozott ítélet, C-549/07, ECLI:EU:C:2008:771, 43. pont.

⁽¹⁵¹⁾ Transportes Aéreos Portugueses-ügyben hozott ítélet, C-74/19, ECLI:EU:C:2020:460, 55. pont.

⁽¹⁵²⁾ Austrian Airlines ügyben hozott ítélet, C-826/19, ECLI:EU:C:2021:318, 57. pont.

Ami a jegy árának visszatérítését illeti, azokban az esetekben, amikor az utas külön foglalja le az oda-, illetve a visszaút járatát, és az odainduló járatát törlik, az utas csak a törölt járat, azaz ebben az esetben az odainduló járat tekintetében jogosult visszatérítésre.

Abban az esetben azonban, ha az oda- és a visszaút járata ugyanannak a foglalásnak a részét képezi – még akkor is, ha az említett járatokat különböző légi fuvarozók üzemeltetik –, az odainduló járat törlése esetén az utasoknak két lehetőséget kell biztosítani: a teljes jegy (azaz mindkét út) árának visszatérítése vagy másik odainduló járatra való átfoglalás.

6.3. Ellátáshoz való jog

A 261/2004/EK rendelet nem tartalmaz olyan rendelkezéseket, amelyek az 5. cikk (3) bekezdésében említett rendkívüli körülményeken túlmenően külön kategóriaként ismerik el a „különösen rendkívüli” eseményeket. Ezért a légi fuvarozónak akkor is teljesítenie kell kötelezettségeit, beleértve a 261/2004/EK rendelet 9. cikke szerinti kötelezettségeket, ha az e kötelezettségeket kiváltó helyzet hosszú ideig tart. Ilyen körülmények és események esetén az utasok különösen kiszolgáltatottak ⁽¹⁵³⁾. Kivételes események felmerülése esetén a 261/2004/EK rendelet annak biztosítására hivatott, hogy különösen a 261/2004/EK rendelet 8. cikke (1) bekezdésének b) pontja szerinti átfoglalásra váró utasok megfelelő ellátásban részesüljenek.

6.4. A kártalanításhoz való jog

A 261/2004/EK rendelet 5. cikkének (1) bekezdése és 7. cikke szerinti kártalanításhoz való jogosultság nem vonatkozik a 14 napnál korábban történt járatátváltások esetére, vagy akkor, ha a járat törlését olyan rendkívüli körülmények okozták, amelyeket akkor sem kerülhettek volna el, ha a légi fuvarozó minden észszerű intézkedést megtett volna.

A Bizottság úgy véli, hogy amennyiben a hatóságok olyan intézkedéseket hoznak, amelyek célja a súlyos közlekedési fennakadásokhoz vezető válsághelyzet hatásainak megfékezése, ezek az intézkedések jellegüknél és eredetüknél fogva nem járnak együtt a légi fuvarozók rendes tevékenységével, és kívül esnek a tényleges ellenőrzésükön.

Az 5. cikk (3) bekezdése szerint akkor nem érvényesíthető a kártalanításhoz való jog, ha a szóban forgó járatátváltást olyan rendkívüli körülmények „okozták”, amelyeket minden észszerű intézkedés ellenére sem lehetett volna elkerülni.

Ezt a feltételt teljesítettnek kell tekinteni, ha a hatóságok vagy megtiltanak bizonyos légi járatokat, vagy olyan módon korlátozzák a személyek mozgását, amely ténylegesen kizárja a szóban forgó légi járat üzemeltetését.

Ez a feltétel akkor is teljesülhet, ha a légi járat törlésére olyan körülmények között kerül sor, amikor a személyek adott irányú mozgása nem teljesen tiltott, hanem csak bizonyos eltérések hatálya alá tartozó személyekre (például az érintett állam állampolgáira vagy lakosaira) korlátozódik.

Ha egy adott légi járatra nem száll fel ilyen személy, a légi járat üresen marad vagy törlésre kerül. Ilyen helyzetekben jogszerű lehet, ha a légi fuvarozó nem várja meg az utolsó pillanatot, hanem időben törli a járatot, hogy megfelelő szervezési intézkedéseket lehessen hozni, többek között a légi fuvarozók által az utasoknak nyújtandó ellátás tekintetében. Az ilyen esetekben, a körülményektől függően a járatátváltást a hatóságok által hozott intézkedés által „okozottnak” lehet tekinteni. Ez a körülményektől függően a hatóságok által elrendelt utazási korlátozásokkal közvetlenül érintett légi járatokkal ellentétes irányú légi járatokra is vonatkozhat.

Amennyiben a légitársaság egy járat törlése mellett dönt, és bizonyítja, hogy ezt a döntést a személyzet biztonságának védelme indokolta, a járatátváltást szintén rendkívüli körülmények által „okozottnak” kell tekinteni.

A fenti megfontolások nem teljeskörűek, és nem is lehetnek kimerítőek, mivel egy adott válsághelyzetben felmerülő egyéb különleges körülmények is a 261/2004/EK rendelet 5. cikkének (3) bekezdése alá tartozhatnak.

⁽¹⁵³⁾ McDonagh ügyben hozott ítélet, C-12/11, ECLI:EU:C:2013:43, 30. pont, valamint az értelmező iránymutatások 4.3.3. pontja.

7. KÁRTALANÍTÁS, VISSZATÉRÍTÉS, ÁTFOGLALÁS ÉS ELLÁTÁS MULTIMODÁLIS UTAZÁSOK ESETÉBEN

Az egyazon utazási szerződés keretében egynél több közlekedési módot (például ugyanazon utazás során vonattal és repülővel való utazást) tartalmazó multimodális utazásokra nem terjed ki a 261/2004/EK rendelet, és az ilyen utazásokra az egyéb közlekedési módokat érintő utasjogokkal kapcsolatos más EU jogszabályok sem vonatkoznak ⁽¹⁵⁴⁾. Ha egy utas lekési a légi járatát egy késő vonat miatt, akkor ez az utas csak az (EU) 2021/782 európai parlamenti és tanácsi rendeletben ⁽¹⁵⁵⁾ biztosított kártalanításhoz és segítségnyújtáshoz való jogokat élvezheti a vasúton történő utazással kapcsolatban, és ebben az esetben is csak akkor, ha az utas több, mint 60 perces késést szenvedett a célállomáson ⁽¹⁵⁶⁾. Ugyanezen az alapon egyéb rendelkezéseket kell alkalmazni a késő hajóval vagy busszal történő utazás miatt lekésért – ugyanazon szállítási szerződés keretében tartozó – légi járat esetében ⁽¹⁵⁷⁾. Ha azonban a multimodális utazás más utazási szolgáltatásokkal (pl. szállás) kombinált utazás részét képezi, az (EU) 2015/2302 irányelv értelmében az érintett utazási csomag szervezője felelősséggel tarthat a lekésért járatokért és a csomag egészére gyakorolt hatáért is.

8. A NEMZETI VÉGREHAJTÓ SZERVEKHEZ, AZ ALTERNATÍV VITARENDEZÉSI SZERVEKHEZ BENYÚJTOTT PANASZOK ÉS A FOGYASZTÓVÉDELEMRŐL SZÓLÓ RENDELET SZERINTI FOGYASZTÓVÉDELMI EGYÜTTMŰKÖDÉS

8.1. A nemzeti végrehajtó szervekhez benyújtott panaszok

Az utasok panaszt tehetnek a tagállamok által kijelölt nemzeti végrehajtó szerveknél a 261/2004/EK rendelet bármely uniós repülőtéren vagy egy nem uniós országból egy ilyen repülőterre tartó járatokkal kapcsolatban történt állítólagos sérelme miatt ⁽¹⁵⁸⁾.

A panaszjárássok hatékony lebonyolítása, valamint a légi fuvarozók és más potenciálisan érintett vállalkozások számára biztonságos jogi környezet biztosítása érdekében a Bizottság azt ajánlja, hogy az utasok panaszait a következő szervhez újítsák be:

- a kiindulási ország nemzeti végrehajtó szervéhez az uniós járatok és az EU-ból nem uniós országba tartó járatok esetében, és
- az EU-n kívülről érkező járatok esetében az érkezési ország nemzeti végrehajtó szervéhez.

Azoknak az utasoknak, akik úgy vélik, hogy a légi fuvarozó megsértette a jogaikat, észszerű időn belül és a nemzeti jogban meghatározott határidőkön belül kell panaszt tenniük ⁽¹⁵⁹⁾.

Az utasoknak először a légi fuvarozónál kell panaszt tenniük. Csak abban az esetben, ha nem értenek egyet a légi fuvarozó válaszával, vagy ha a légi fuvarozótól nem kapnak kielégítő választ, kell az utasoknak panaszt tenniük a nemzeti végrehajtó szervnél. A Bizottság azt javasolja, hogy a légi fuvarozónak két hónapon belül kelljen választ adnia, és ne legyen semmilyen kikötés valamely hivatalos uniós nyelv használata tekintetében.

Fontos megjegyezni, hogy a Bíróság ⁽¹⁶⁰⁾ úgy ítélte meg, hogy a 261/2004/EK rendelet értelmében a nemzeti végrehajtó szervek nem kötelesek eljárni az ilyen panaszok alapján annak érdekében, hogy minden egyes esetben biztosítsák az utasok egyéni jogait. Ezért a nemzeti végrehajtó szervnek nem kell végrehajtási intézkedéseket hoznia a légi fuvarozókkal szemben annak érdekében, hogy a 261/2004/EK rendeletben előírt kártalanítás megfizetésére kötelezze őket egyedi esetekben, mivel a 261/2004/EK rendelet 16. cikkének (3) bekezdésében említett szankcionáló szerepe abban áll, hogy intézkedéseket hoz a 16. cikk (1) bekezdésében előírt általános ellenőrzési tevékenysége során megállapított jogsértésekkel kapcsolatban.

⁽¹⁵⁴⁾ Ilyen szabályokra javaslatot tettek, lásd a COM(2013) 130 final javaslatot és a multimodális környezetben az utasok jogairól szóló európai parlamenti és tanácsi rendeletre irányuló javaslatot (COM(2023) XXX, 2023.11.29.).

⁽¹⁵⁵⁾ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2021/782 rendelete (2021. április 29.) a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről (HL L 172., 2021.5.17., 1. o., ELI: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=CELEX:32021R0782>).

⁽¹⁵⁶⁾ Az (EU) 2021/782 rendelet 20. cikke.

⁽¹⁵⁷⁾ Ezzel kapcsolatban lásd a tengeri és belvízi közlekedést igénybe vevő utasok jogairól, valamint a 2006/2004/EK rendelet módosításáról szóló, 2010. november 24-i 1177/2010/EU európai parlamenti és tanácsi rendeletet (HL L 334., 2010.12.17., 1. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>) és az autóbusszal közlekedő utasok jogairól és a 2006/2004/EK rendelet módosításáról szóló, 2011. február 16-i 181/2011/EU európai parlamenti és tanácsi rendeletet (HL L 55., 2011.2.28., 1. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>).

⁽¹⁵⁸⁾ A 261/2004/EK rendelet 16. cikkének (2) bekezdése.

⁽¹⁵⁹⁾ A C-139/11. sz., *Cuadrench Moré-ügyben* hozott ítélet, ECLI:EU:C:2012:741, 33. pont.

⁽¹⁶⁰⁾ *Ruijsseenaars és mások* egyesített ügyekben hozott ítélet, C-145/15 és C-146/15, ECLI:EU:C:2016:187, 32., 36. és 38. pont.

A Bíróság szerint azonban a 261/2004/EK rendelet nem akadályozza meg a tagállamokat abban, hogy olyan jogszabályokat fogadjanak el, amelyek kötelezik a nemzeti végrehajtó szervet arra, hogy egyedi panaszokra válaszul intézkedéseket hozzon⁽¹⁶¹⁾. A tagállamok mérlegelési jogkörrel rendelkeznek a tekintetben, hogy milyen hatáskörökkel kívánják felruházni nemzeti szerveiket az utasok jogainak védelme érdekében.

Ezek a döntések nem érintik a nemzeti végrehajtó szervek azon kötelezettségét, hogy – a megfelelő ügyintézés elvével összhangban – a panaszosoknak tájékoztatást nyújtsanak a panaszuk megtételét követően. A Bizottság úgy véli, hogy a bevált gyakorlat azt is megköveteli, hogy az utasok tájékoztatás kapjanak a jogorvoslati lehetőségekről vagy azokról az egyéb intézkedésekről, amelyeket megtehetnek, amennyiben nem értenek egyet esetük értékelésével. Az utasok számára biztosítani kell azt a lehetőséget, hogy eldöntsék, szeretnék-e, hogy egy másik személy vagy jogalany képviselné őket.

8.2. Alternatív vitarendezés (AVR)

Az alternatív vitarendezésre vonatkozó uniós jogi keret célja, hogy a fogyasztók hatékonyan érvényesíthessék jogaikat a kereskedőkkel a termék vagy szolgáltatás megvásárlásával kapcsolatos jogvitákban. Míg a bírósághoz fordulás költség- és időigénye elrettentő lehet, az informális eszközök pedig elégtelenek lehetnek, a 2013/11/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv⁽¹⁶²⁾ szerinti, minőségtanúsított AVR-szervezeteknek 90 napon belül kell megoldaniuk a vitát, a fogyasztó számára költségmentesen vagy csak névleges költséggel.

A fogyasztók akkor férhetnek hozzá a minőségtanúsított AVR-szervezetekhez, ha az EU-ban laknak, és a kereskedő az EU-ban van letelepedve. Amennyiben a légi fuvarozókat nem kötelezi nemzeti jogszabály arra, hogy részt vegyenek az AVR-szervezetek eljárásaiban, kívánatos, hogy önként vállalják a vonatkozó eljárásokban való részvételt, és erről tájékoztassák vásárlóikat.

A fogyasztók AVR-szervekhez való hozzáférése kiegészíti azt a lehetőséget, hogy az utasok a 261/2004/EK rendelet értelmében panaszt tehetnek a nemzeti végrehajtó szerveknél.

8.3. A 261/2004/EK rendelet alkalmazásában az érdekelt feleket segítő további eszközök

Számos módon lehet segíteni az érdekelt feleket a 261/2004/EK rendelet alkalmazásában.

Az első a fogyasztóvédelmi együttműködésre vonatkozik az (EU) 2017/2394 európai parlamenti és tanácsi rendelet⁽¹⁶³⁾ értelmében, amely koordinációs és együttműködési mechanizmust hoz létre a nemzeti fogyasztóvédelmi végrehajtó szervek között. Fontos az együttműködés ezek között a hatóságok között annak biztosítása érdekében, hogy a fogyasztói jogokra vonatkozó jogszabályok egységesen kerüljenek alkalmazásra az egységes piacon, valamint hogy a vállalkozások egyenlő feltételeket élvezzenek. Az (EU) 2017/2394 rendelet olyan helyzetekre vonatkozik, amikor a fogyasztók kollektív érdekei forognak kockán, és további vizsgálati és végrehajtási hatáskörökkel ruhazza fel a nemzeti hatóságokat a fogyasztóvédelmi szabályok határon átnyúló esetekben történő megsértésének megakadályozása érdekében.

Az (EU) 2017/2394 rendelet a légi utasok jogairól szóló 261/2004/EK rendeletet a fogyasztók érdekeit védő jogi eszközök között sorolja fel. Ez azt jelenti, hogy a 261/2004/EK rendeletben meghatározott utasjogokat az (EU) 2017/2394 rendelet által létrehozott koordinációs és együttműködési mechanizmus keretében lehet érvényesíteni, ha a fogyasztók kollektív érdekei határokon átnyúló összefüggésben forognak kockán.

⁽¹⁶¹⁾ LOT-ügyben hozott ítélet, C-597/20, ECLI:EU:C:2022:735, 26. pont.

⁽¹⁶²⁾ Az Európai Parlament és a Tanács 2013/11/EU irányelve (2013. május 21.) a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (a fogyasztói viták alternatív rendezéséről szóló irányelv) (HL L 165., 2013.6.18., 63. o., ELI: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=CELEX:32013L0011>).

⁽¹⁶³⁾ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2017/2394 rendelete (2017. december 12.) a fogyasztóvédelmi jogszabályok végrehajtásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről és a 2006/2004/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (HL L 345., 2017.12.27., 1. o., ELI: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=CELEX:32017R2394>).

Az (EU) 2020/1828 irányelv⁽¹⁶⁴⁾ egy másik eszközt biztosít az utasok jogainak szélesebb körű érvényesítésére. Ebből az irányelvből következik, hogy a képviselői keresetek olyan keresetek, amelyeket feljogosított szervezetek indítanak a nemzeti bíróságok vagy közigazgatási hatóságok előtt fogyasztói csoportok nevében, hogy jogsértés megszüntetésére irányuló intézkedéseket (azaz a kereskedők jogellenes gyakorlatának megszüntetését), jogorvoslati intézkedéseket (például visszatérítést vagy kártalanítást) vagy mind jogsértés megszüntetésére irányuló, mind jogorvoslati intézkedéseket kérjenek. Az irányelv célja a fogyasztók kollektív érdekeinek védelme számos területen, különösen az utazás és az idegenforgalom területén. Az irányelv vonatkozik a 261/2004/EK rendelet megsértése ellen indított keresetekre, amelyet az irányelv a hatálya alá tartozó uniós jogi aktusok közé sorol. Továbbá azok az utasok, akik nemzetközi viszonylatban szembesülnek problémákkal, az Európai Fogyasztói Központok Hálózatához⁽¹⁶⁵⁾ (Európai Fogyasztói Központok Hálózata) fordulhatnak. Az Európai Fogyasztói Központok Hálózata tájékoztatja a fogyasztókat az uniós és nemzeti fogyasztóvédelmi jogszabályok alapján biztosított jogaikról, térítésmentes tanácsot ad a fogyasztói panaszok kezelésének lehetséges módjaival kapcsolatban, közvetlen segítséget nyújt abban, hogy a panaszokat békés úton rendezzék a kereskedőkkel, és a fogyasztókat átirányítja a megfelelő szervhez, ha az Európai Fogyasztói Központok Hálózata nem tud segíteni. Az utasok a nemzeti fogyasztói szervezetekhez is fordulhatnak tájékoztatásért és közvetlen segítségért a 261/2004/EK rendelet szerinti jogaik érvényesítésében.

9. A 261/2004/EK RENDELET ALAPJÁN TÖRTÉNŐ KERESETINDÍTÁS

9.1. A 261/2004/EK rendelet szerinti keresetindítás joghatósága

Előzetesen meg kell jegyezni, hogy a 261/2004/EK rendelet nem tartalmaz szabályokat a tagállami bíróságok nemzetközi joghatóságára vonatkozóan, így a joghatóság kérdését az 1215/2012/EU rendelet fényében kell vizsgálni⁽¹⁶⁶⁾.

Az olyan légi járatok esetében, amelyek egy tagállamból egy másik tagállamba repülnek egyetlen üzemeltető légi fuvarozóval kötött szerződés alapján, a 261/2004/EK rendelet szerinti kártalanítási igény a kérelmező választásától függően a szállítási szerződésben⁽¹⁶⁷⁾ meghatározott kiindulási hely vagy érkezési hely szerint joghatósággal rendelkező nemzeti bírósághoz nyújtható be, az 1215/2012/EU rendelet alkalmazásában. Az 1215/2012/EU rendelet 4. cikkének (1) bekezdése fenntartja továbbá az utasok azon lehetőségét, hogy az ügyet az alperes (a légi fuvarozó) székhelye szerinti bíróság elé terjesszék.

A Bíróság több ítéletében is megerősítette, hogy a teljes útra szóló, megerősített, egyetlen foglalásból álló, de több szakaszra osztott csatlakozó járatok esetében az utasok választhatnak, hogy a kiindulási vagy az érkezési helyen nyújtanak be keresetet. Konkrétan a Bíróság kimondta, hogy az 1215/2012/EU rendelet értelmében a második szakasz érkezési helye szerinti nemzeti bíróság előtt lehet keresetet benyújtani, ha a két járatot két különböző légi fuvarozó üzemeltette, és a kártalanítási kereset olyan szabálytalanságon alapul, amely e légi járatok közül az első járaton történt, amelyet az a légi fuvarozó üzemeltetett, amellyel az érintett utasok nem állnak szerződéses kapcsolatban⁽¹⁶⁸⁾.

Hasonlóképpen az első szakasz kiindulási helye szerinti nemzeti bíróság előtt is lehet keresetet benyújtani, ha a kártalanítási igény az utazás utolsó szakaszának törlése miatt merül fel, és azt az utolsó szakaszért felelős légi fuvarozóval szemben nyújtják be⁽¹⁶⁹⁾.

A két vagy több szakaszból álló olyan csatlakozó járatok esetében azonban, amelyeken a szállítást külön légi fuvarozók végzik, az első szakasz érkezési helye szerinti nemzeti bíróság előtt nem lehet keresetet benyújtani, ha a kártalanítási igény kizárólag az első szakasz késedelmes indulás miatti késése miatt keletkezett, és azt az első szakaszt üzemeltető légi fuvarozóval szemben nyújtják be⁽¹⁷⁰⁾.

⁽¹⁶⁴⁾ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2020/1828 irányelve (2020. november 25.) a fogyasztók kollektív érdekeinek védelmére irányuló képviselői keresetekről és a 2009/22/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (HL L 409., 2020.12.4., 1. o., ELI: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=CELEX:32020L1828>).

⁽¹⁶⁵⁾ <https://www.eccnet.eu>.

⁽¹⁶⁶⁾ A C-204/08. sz. Rehder ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2009:439, 28. pont.

⁽¹⁶⁷⁾ A C-204/08. sz. Rehder ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2009:439, 47. pont.

⁽¹⁶⁸⁾ A C-274/16., C-447/16. és C-448/16. sz., Flightright egyesített ügyekben hozott ítélet, ECLI:EU:2018:160, 78. pont.

⁽¹⁶⁹⁾ A C-606/19. sz. Flightright ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2020:101, 36. pont.

⁽¹⁷⁰⁾ A C-20/21. sz. LOT Polish Airlines ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2022:71, 27. pont.

A bírósági eljárás megfelelő címzettjének kérdésében a Bíróság kimondta, hogy valamely tagállam bírósága nem rendelkezik joghatósággal egy másik tagállamban székhellyel rendelkező légitársaság ellen irányuló kártalanítási igényrel kapcsolatos jogvita elbírálására azon az alapon, hogy e társaságnak a megkeresett bíróság illetékességi területén fióktelepe van, ha ez a fióktelep nem vett részt a légitársaság és az érintett utas közötti jogviszonyban ⁽¹⁷¹⁾.

Arra a kérdésre vonatkozóan, hogy a légi fuvarozó megtilthatja-e a szerződési feltételeiben, hogy az utasok harmadik személyt bízzanak meg azzal, hogy a nevükben követeléseket érvényesítsen, a Bíróság tisztázta, hogy a 261/2004/EK rendelet 15. cikkével ellentétes az olyan kikötés felvétele a szállítási szerződésbe, amely megtiltja a légi utasoknak az üzemeltető légi fuvarozóval szemben az e rendelet rendelkezései alapján fennálló jogaik átruházását ⁽¹⁷²⁾.

Ha egy légi járat egy utazási csomagra vonatkozó szerződés részét képezte, az 1215/2012/EU rendelet értelmében az utas kártalanítási keresetet indíthat az üzemeltető légi fuvarozó ellen, még akkor is, ha az utas és a légi fuvarozó között nem jött létre szerződés ⁽¹⁷³⁾.

A Montreali Egyezmény szerinti követelésekre vonatkozó joghatóság tekintetében a Bíróság a következőket tisztázta: míg a 261/2004/EK rendelet szerinti kártalanítási igényre vonatkozó területi joghatóságot az 1215/2012/EU rendelet alapján kell értékelni, addig a Montreali Egyezmény hatálya alá tartozó további károkra vonatkozó kiegészítő igényre vonatkozó joghatóságot ezen egyezmény alapján kell értékelni ⁽¹⁷⁴⁾.

9.2. A 261/2004/EK rendelet szerinti keresetindítás határideje

A 261/2004/EK rendelet nem állapít meg határidőt a nemzeti bíróságok előtti keresetindításra. Ez a kérdés az egyes tagállamok keresetek elévüléséről szóló nemzeti jogszabályainak a függvénye. A keresetindítás Montreali Egyezmény szerinti 2 éves elévülési határideje nem vonatkozik a 261/2004/EK rendelet alapján indított keresetekre, és nem érinti a tagállamok nemzeti jogszabályait, mert a 261/2004/EK rendeletben meghatározott kompenzációs intézkedések kívül esnek az Egyezmény hatókörén, mivel azok az utasok által elszenvedett kellemetlenség orvoslására irányulnak, miközben kiegészítik az Egyezményben meghatározott kártérítési rendszert. Ennélfogva a határidők eltérőek lehetnek a különböző tagállamokban ⁽¹⁷⁵⁾.

10. A LÉGI FUVARÓZÓ FELELŐSSÉGE A MONTREALI EGYEZMÉNY ALAPJÁN

A nemzetközi légi fuvarozásra vonatkozó egyes jogszabályok egységesítéséről szóló egyezményt, közismert nevén „Montreali Egyezmény”, 1999. május 28-án fogadták el Montrealban. Az EU szerződő fele ennek az Egyezménynek, és az Egyezmény egyes rendelkezéseit a 2027/97/EK rendelet – amely a 261/2004/EK rendelettel együtt a légi utasok jogainak védelmét célozza az EU-ban – beépítette az uniós jogba.

a) A 261/2004/EK rendelet összeegyeztethetősége a Montreali Egyezménnyel:

Bíróság ⁽¹⁷⁶⁾ megerősítette, hogy az érkezési késés esetén nyújtandó kártalanításra és az indulási késés esetén nyújtandó segítségre vonatkozó követelmények összeegyeztethetőek a Montreali Egyezménnyel. Ennek kapcsán a Bíróság megállapította, hogy a légi járat késésével együtt járó idővesztés inkább „kényelmetlenséget” valósít meg, mint „kárt”, aminek orvoslására a Montreali Egyezmény irányul. Ez az érvelés azon a megállapításon alapult, hogy a nagyon jelentős késés első sorban minden utas számára szinte ugyanolyan kényelmetlenséget okoz, és a 261/2004/EK rendelet egységesített és azonnali kártalanításról rendelkezik, miközben a Montreali Egyezmény olyan jogorvoslatról rendelkezik, amely az okozott kár mértékének esetenkénti elbírálását követeli meg, és következésképpen csak utólagos és egyéniesített kártalanítás tárgya lehet. Ezért a 261/2004/EK rendelet egy korábbi szakaszban működik, mint a Montreali Egyezmény. Így a késéssel érintett járatok utasainak a 261/2004/EK rendelet alapján történő kártalanítására vonatkozó kötelezettség kívül esik a Montreali Egyezmény hatályán, de továbbra is kiegészíti az abban meghatározott kártérítési rendszert.

⁽¹⁷¹⁾ A C-464/18. sz. Ryanair ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2019:311, 36. pont.

⁽¹⁷²⁾ A C-11/23. sz. Eventmedia Soluciones SL-ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2024:194, 26. pont.

⁽¹⁷³⁾ A C-215/18. sz. Primera Air Scandinavia-ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2020:235, 38. pont.

⁽¹⁷⁴⁾ A C-213/18. sz., Guaitoli és mások-ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2019:927, 44. pont.

⁽¹⁷⁵⁾ A C-139/11. sz., Cuadrench Moré-ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2012:741, 33. pont.

⁽¹⁷⁶⁾ A C-344/04. sz. IATA és ELFAA-ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2006:10, 43., 45., 46. és 47. pont; Sturgeon és mások egyesített ügyekben hozott ítélet, C-402/07 és C-432/07, ECLI:EU:C:2009:716, 51. pont.

- b) A 2027/97/EK rendelet csak „légi fuvarozóval”, nevezetesen érvényes működési engedélyekkel rendelkező légi közlekedési vállalkozással ⁽¹⁷⁷⁾ repülő utasokra vonatkozik, e rendelet 2. cikke (1) bekezdésének b) pontja értelmében.
- c) A Montreali Egyezmény 17. cikke alapján az utas az a személy, akit egy „szállítási szerződés” alapján szállítanak az Egyezmény 3. cikke értelmében, akkor is, ha nem került sor különálló vagy közös szállítási dokumentum kiállítására ⁽¹⁷⁸⁾.
- d) A Montreali Egyezmény 17. cikkének (1) bekezdése értelmében vett „baleset” fogalmát, amely a légi fuvarozó felelősségét állapítja meg az utas halála vagy testi sérülése esetén elszenvedett kárért, a Bíróság több ítéletben, például ezekben az ügyekben is értelmezte:
- i. **Kávé kiömlése** - a repülőgép fedélzetén előforduló olyan esetek, amikor az utasok kiszolgálása során használt tárgy az utasnak testi sérülést okoz, például forró kávé kiömlése, anélkül, hogy vizsgálni kellene, hogy ezek a helyzetek a légi közlekedéssel tipikusan összefüggő veszélyből erednek-e ⁽¹⁷⁹⁾, „balesetnek” minősülhetnek.
 - ii. **Elesés a lépcsőn** - a Montreali Egyezmény 17. cikkének (1) bekezdése értelmében „balesetnek” minősül, ha az utasok a légi jármű utasainak kiszállítására kialakított utaslépcsőn, megállapítható ok nélkül elesnek és megsérülnek, beleértve azt az esetet is, ha az érintett légi fuvarozó nem mulasztotta el az ezzel kapcsolatos gondossági és biztonsági kötelezettségeinek teljesítését ⁽¹⁸⁰⁾.
 - iii. **Durva leszállás** - a „baleset” fogalma nem terjed ki az olyan leszállásra, amelyet a szóban forgó légi járműre alkalmazandó üzemeltetési eljárásokkal és korlátozásokkal összhangban hajtottak végre, beleértve a leszállást jelentősen befolyásoló teljesítménytényezők tekintetében előírt tűrészhatárokat és tartalékokat, valamint figyelembe véve a szakma szabályait és a légi járművek üzemeltetésének legjobb gyakorlatát, még akkor sem, ha az érintett utas ezt a leszállást előre nem látható eseménynek tekinti ⁽¹⁸¹⁾.
 - iv. A Montreali Egyezmény 17. cikkének (1) bekezdése szerinti „baleset” által az utasnak okozott olyan **lelki sérülést**, amely nem kapcsolódik az e rendelkezés értelmében vett „testi sérüléshez”, ugyanúgy kell kompenzálni, mint a testi sérülést, ha az utasok bizonyítják, hogy a lelki integritásukra gyakorolt káros hatás olyan súlyos vagy intenzív, hogy az befolyásolja általános egészségi állapotukat, és orvosi kezelés nélkül nem orvosolható ⁽¹⁸²⁾.
 - v. A Montreali Egyezmény 17. cikkének (1) bekezdése szerinti „baleset” által okozott testi sérüléseket súlyosbító, a légi jármű fedélzetén az utasnak nyújtott **nem megfelelő elsősegélynyújtás** a baleset szerves részét képezőnek kell tekinteni ⁽¹⁸³⁾.
- e) A Montreali Egyezmény 22. cikkének (2) bekezdését az Egyezmény 3. cikkének (3) bekezdésével együtt kell olvasni, és akként kell értelmezni, hogy a kártalanításhoz való jog és a légi fuvarozó felelősségének korlátozása 1 288 különleges leghívási jogra (SDR) a poggyászszállítás során bekövetkező megsemmisülés, elvesztés, kár vagy késedelem esetén olyan utasra is vonatkozik, aki a kártérítést egy másik utas nevében feladott poggyászában bekövetkező megsemmisülés, elvesztés, kár vagy késedelem alapján követeli, amennyiben a poggyász valóban tartalmazta az első utas saját vagyontárgyait. Ezért minden olyan utas, aki valaki más nevében bejegyzett poggyászában bekövetkezett megsemmisülés, elvesztés, kár vagy késedelem által érintett, kártalanításra jogosult 1 288 SDR összeghatárig, ha az utas bizonyítani tudja, hogy a feladott poggyász valóban tartalmazta a vagyontárgyait. Minden érintett utasnak magának kell ezt kielégítően bebizonyítania egy nemzeti bíró előtt, aki figyelembe vehet olyan tényeket, hogy az utasok ugyanannak a családnak a tagjai, együtt vették meg a jegyüket, vagy együtt utaztak ⁽¹⁸⁴⁾.

⁽¹⁷⁷⁾ A C-240/14. sz. Prüller-Frey-ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2015:567, 29. pont.

⁽¹⁷⁸⁾ A C-6/14. sz. Wucher Helicopter-ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2015:122, 36., 37. és 38. pont.

⁽¹⁷⁹⁾ A C-532/18. sz. Niki Luftfahrt-ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2019:1127, 43. pont.

⁽¹⁸⁰⁾ A C-589/20. sz. Austrian Airlines-ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2022:424, 24. pont.

⁽¹⁸¹⁾ A C-70/20. sz. Altenrhein Luftfahrt-ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2021:379, 43. pont.

⁽¹⁸²⁾ A C-111/21. sz. Laudamotion ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2022:808, 33. pont.

⁽¹⁸³⁾ A C-510/21. sz., DB kontra Austrian Airlines ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2023:550, 28. pont.

⁽¹⁸⁴⁾ A C-410/11. sz. Espada Sanchez ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2012:747, 35. pont.

- f) A Montreali Egyezmény 22. cikkének (2) bekezdésében meghatározott összeg – amely a légi fuvarozó felelősségének felső határát jelenti a feladott poggyász megsemmisülése, elvesztése, késése vagy sérülése esetén, ha a feladott poggyász nem képezi külön kiszolgáltatási érdekebevallás tárgyát – a kártérítés maximális összegét jelenti. Ez nem rögzített összeg, és az utasnak nincs automatikus joga erre az összegre ⁽¹⁸⁵⁾.
- g) A Montreali Egyezmény 22. cikkének (2) bekezdése, amely meghatározza a légi fuvarozó felelősségét többek között a poggyász elvesztéséből fakadó kár esetén, magában foglalja a vagyoni és a nem vagyoni kárt is ⁽¹⁸⁶⁾. Ezt a cikket alkalmazni kell a kerekesszékekben, valamint egyéb, mozgást segítő berendezésekben és segítő eszközökben bekövetkezett megsemmisülés, elvesztés, kár vagy késedelem esetén, az 1107/2006/EK rendelet 2. cikkének a) pontjában foglalt meghatározás szerint. Ebben az esetben a légi fuvarozó felelőssége az előző bekezdésben említett összegre korlátozódik, kivéve, ha az utas a feladott poggyász légi fuvarozó részére történő átadásakor kiszolgáltatási érdekebevallás tett, és szükség esetén egy kiegészítő összeget fizetett.
- h) A Montreali Egyezmény 19., 22. és 29. cikkének értelmezése során a Bíróság ⁽¹⁸⁷⁾ megállapította, hogy az Egyezmény alapján a légi fuvarozó felelős a munkáltatóval szemben azokért a károkért, amelyeket azoknak a légi járatoknak a késése idézett elő, amelyeken az alkalmazottai utasok voltak. Az Egyezményt tehát úgy kell értelmezni, hogy az nem csupán maguknak az utasoknak okozott kárra vonatkozik, hanem arra a kárra is, amit az a munkáltató szenved el, akivel megkötötték az utas nemzetközi szállítására vonatkozó ügyletet. Határozatában a Bíróság hozzátette, hogy ugyanakkor azonban a légi fuvarozók számára garantálják azt, hogy nem vonhatók felelősségre az Egyezményben az egyes utasok vonatkozásában meghatározott összeggel határon felül, amit meg kell szorozni az érintett munkavállalók/utasok számával.
- i) A panaszt a Montreali Egyezmény 31. cikkének (2) bekezdésében említett határidőn belül írásban kell benyújtani, ennek hiányában a légi fuvarozóval szemben nem indítható eljárás. Ez a követelmény akkor teljesül, ha a panaszt a légi fuvarozó képviselője rögzíti a légi fuvarozó információs rendszerében, ha az utas ellenőrizni tudja a panasz írásban rögzített és az említett rendszerben rögzített szövegének pontosságát, és adott esetben az Egyezmény 31. cikkének (2) bekezdésében meghatározott határidő lejártá előtt módosíthatja, kiegészítheti vagy akár helyettesítheti azt. Végezetül a légi fuvarozónak az elszenvedett kárról való értesítésén túl a panasz benyújtásának nincsenek további anyagi jogi követelményei ⁽¹⁸⁸⁾.
- j) A Montreali Egyezmény 19. cikkének hatálya alá eső károkért való kártérítés esetében az utasok az Egyezmény 33. cikkében meghatározott bíróságok közül választhatnak: fuvarozó állandó lakhelye vagy az üzleti tevékenységének fő helye szerinti bíróság, vagy azon hely szerinti bíróság, ahol olyan üzleti tevékenységet folytat, amelyen keresztül a szerződést megkötötte, vagy a rendeltetési hely szerinti bíróság. Ebben az esetben nincs jelentősége annak, hogy az adott hely az EU-n belül található-e, hiszen a joghatóság az Egyezményen alapul, amelynek az EU is részes fele.

⁽¹⁸⁵⁾ A C-86/19. sz. Vueling Airlines ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2020:538, 35. pont.

⁽¹⁸⁶⁾ A C-63/09. sz. Walz ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2010:251, 39. pont.

⁽¹⁸⁷⁾ A C-429/14. sz. Air Baltic Corporation ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2016:88, 29. és 49. pont.

⁽¹⁸⁸⁾ A C-258/16. sz. Finnair-ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2018:252, 31., 37., 47. és 54. pont.