

# A LÉGI UTASOK JOGAI

KÜLÖNÖS TEKINTETTEL A FOGYATÉKOS,  
ILLETVE CSÖKKENT MOZGÁSKÉPESSÉGŰ  
UTASOK JOGAIRA



**EGYENLO=**  
BÁNÁSMÓD HATÓSÁG

# A LÉGI UTASOK JOGAI KÜLÖNÖS TEKINTETTEL A FOGYATÉKOS, ILLETVE CSÖKKENT MOZGÁSKÉPESSÉGŰ UTASOK JOGAIRA

– rövid útmutató –

Évek óta folyamatosan érkeznek a légi utasok jogait érintő panaszok, megkeresések az Egyenlő Bánásmód Hatósághoz (EBH). E panaszok jelentős része járattöreléssel, késéssel, illetve az e sérelmekért való kártérítési igénnyel kapcsolatos, amelyek esetében az EBH-nak nincs hatásköre eljárni. Ezzel szemben ugyanakkor a légi járműveken utazó fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek panaszainak vizsgálatára az EBH hatáskörrel rendelkezik. Tekintettel a légi utasok jogaival, illetve azok érvényesítésével kapcsolatos szabályozás összetettségére, valamint arra, hogy e jogok érvényesítésével kapcsolatban az eljárási jogosultságok, illetve hatáskörök több szerv, illetve hatóság – köztük az EBH – között oszlanak meg, jelen tájékoztató kiadvánnyal szeretnénk segíteni az érintettek eligazodását. E kiadvány célja így elsősorban az, hogy az utazásuk során valamilyen kellemetlenséget vagy sérelmet elszenvedő légi utasok a lehető legkönnyebben eligazodjanak az őket megillető jogok és jogorvoslati lehetőségek között és panaszukkal, esetleges kártérítési vagy kártalanítási igényükkel a megfelelő fórumhoz, illetve hatósághoz forduljanak. E kiadványunkban ugyanakkor – az EBH hatásköréből következően – elsősorban a csökkent mozgásképességű személyek (*persons with reduced mobility* – PRM) jogaira koncentrálnak.

## A LÉGI UTASOK JOGAI KINEK A JOGAI, MILYEN JOGOK, HOL ÉS HOGYAN ÉRVÉNYESÍTHETŐK?

A légi utasok számára biztosított jogokat alapvetően két Európai Uniói rendelet szabályozza. Az egyik az *Európai Parlament és a Tanács a 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* szóló **261/2004/EK rendelete**, a másik pedig az *Európai Parlament és a Tanács a légi járműveken utazó fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek jogairól* szóló **1107/2006/EK rendelete**. A rendeletekben közös, hogy minden EU-s tagállamnak ki kell jelölnie olyan szervet, amely felel az adott rendelet végrehajtásáért.

	<b>261/2004/EK rendelet</b>	<b>1107/2006/EK rendelet</b>
<b>MILYEN ESETEKBE LEHET PANASZT TENNI?</b>	Visszautasított beszállás, a repülőjárat törlése vagy hosszú késése esetén.	A fogyatékos, illetve csökkent mozgásképes- ségű utasok ezen állapotuk miatti diszkrimináció- ja, illetve a légi utazásuk- hoz szükséges elmulasz- tott vagy nem megfelelő segítségnyújtás esetén.
<b>KI TEHET PANASZT?</b>	Mindenki, vagyis – ún. védett tulajdonságtól* függetlenül – bárki, akinek a beszállását visszautasították, törölték a járatát vagy a járata késett.	A fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképeségű utasok, vagyis azok, akik rendelkeznek ezekkel az ún. védett tulajdonságokkal és ezekkel összefüggésben, emiatt érte őket a légi utazásuk során sérelem.
<b>MAGYARORSZÁGON AZ ADOTT RENDELET VÉGREHAJTÁSÁÉRT FELELŐS, KIJELÖLT SZERV</b>	A hatósági eljárást megelő- zően először a légi fuvarozó- zónak javasoljuk bejelenteni a panaszt és amennyiben az 30 napon belül nem válaszol vagy a válasza nem kielégítő, azt követően hatósági eljárás kezdeményezhető.  <b>Elsőfokú fogyasztóvédelmi hatóságként eljáró hatóság:</b>  Budapest Liszt Ferenc Nemzetközi Repülőtér esetében a <b>Budapest Főváros Kormányhivatala</b> ; a Debreceni repülőtér esetében a <b>Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal</b> ; a Sármelléki repülőtér esetében a <b>Zala Megyei Kormányhivatal</b>	A hatósági eljárást megelő- zően ebben az eset- ben is célszerű először – a segítségnyújtás jellegétől függetlenül – a légi fuvarozó- hoz vagy a repülőtérhez fordulni és amennyiben az nem válaszol vagy a válasza nem kielégítő, azt követően hatósági eljárás kezdemé- nyezhető.  <b>Eljáró hatóság:</b>  <b>Egyenlő Bánásmód Hatóság (EBH)</b>  <b>FONTOS</b> ugyanakkor meg- jegyezni, hogy a légi fuvarozó vagy a repülőtér előzetes megkeresése nem kötelező, lehetséges e nélkül vagy ez- zel párhuzamosan is az EBH eljárását kezdeményezni.
<b>KÁRTÉRÍTÉS KÉRHETŐ-E?</b>	Igen, kártérítés kérhető.  (A kártérítést minden esetben a légi fuvarozó fize- ti meg, a fogyasztóvédelmi hatóság is a légi fuvarozót tudja kártérítés megfizetésé- re kötelezni. Sohasem maga a hatóság az, aki a kártérítést megfizeti.)	Az EBH eljárásában kártérítés nem kérhető.  Amennyiben a PRM utas- nak – pl. kerekesszéke megrongálódásáért vagy személyiségi joga sérel- méért – kártérítési igénye merül fel bírósághoz fordulhat.

	<b>261/2004/EK rendelet</b>	<b>1107/2006/EK rendelet</b>
<p><b>TOVÁBBI HASZNOS INFORMÁCIÓK, WEBHELYEK</b></p> <p>(MAGYAR NYELVEN)</p>	<p>A visszautasított beszállás és légijáratok törlésével vagy hosszú késésével kapcsolatos jogérvényesítéssel, panaszmenteli eljárással, illetve lehetőségekkel kapcsolatban:</p> <p><a href="https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index.hu.htm">https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index.hu.htm</a></p> <p><a href="https://www.fogyasztovedelem.kormany.hu/#/legi_utasok_jogai_1">https://www.fogyasztovedelem.kormany.hu/#/legi_utasok_jogai_1</a></p>	<p>Az EBH tevékenységével, eljárásával kapcsolatban:</p> <p><a href="https://www.egyenlobanasmod.hu/">https://www.egyenlobanasmod.hu/</a></p> <p><a href="https://www.egyenlobanasmod.hu/hu/hatosagrol/fontos-tudnivalok-az-egyenlobanasmod-hatosag-eljarasrol">https://www.egyenlobanasmod.hu/hu/hatosagrol/fontos-tudnivalok-az-egyenlobanasmod-hatosag-eljarasrol</a></p>
<p><b>PANASZTÉTEL, KÉRELEM BENYÚJTÁSA</b></p> <p>(MAGYAR NYELVEN)</p>	<p>A légi utasok jogaival kapcsolatos panaszok bejelentésére szolgáló uniós nyomtatvány:</p> <p><a href="https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index.hu.htm">https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index.hu.htm</a></p>	<p>Tájékoztató az EBH-hoz való kérelem benyújtásáról:</p> <p><a href="https://www.egyenlobanasmod.hu/hu/kerelem-benyujtasa">https://www.egyenlobanasmod.hu/hu/kerelem-benyujtasa</a></p>
<p><b>AZ ADOTT RENDELET VÉGREHAJTÁSÁÉRT FELELŐS SZERVEK LISTÁJA</b></p> <p>(ANGOL NYELVEN)</p>	<p><a href="https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf">https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf</a></p>	<p><a href="https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2006_1107_national_enforcement_bodies.pdf">https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2006_1107_national_enforcement_bodies.pdf</a></p>
<p><b>A RENDELET TELJES SZÖVEGE</b></p> <p>(MAGYAR NYELVEN)</p>	<p><a href="https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=CELEX%3A32004R0261">https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=CELEX%3A32004R0261</a></p>	<p><a href="https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:32006R1107&amp;from=HU">https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:32006R1107&amp;from=HU</a></p>

\*Az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló 2003. évi CXXV. törvény (Ebkvt.) 8. §-a szerint a **védett tulajdonságok** a következők: nem, faji hovatartozás, bőrszín, nemzetiség, nemzetiséghez való tartozás, anyanyelv, fogyatékoság, egészségi állapot, vallási vagy világnézeti meggyőződés, politikai vagy más vélemény, családi állapot, anyasága (terhessége) vagy apaság, szexuális irányultság, nemi identitás, életkor, társadalmi származás, vagyoni helyzet, foglalkoztatási jogviszony vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszony részmunkaidős jellege, illetve határozott időtartama, érdekképviselőhez való tartozás, egyéb helyzet.

# A FOGYATÉKKAL ÉLŐ, ILLETVE CSÖKKENT MOZGÁSKÉPESSÉGŰ SZEMÉLYEK JOGAI

## Ki minősül fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személynek (PRM utasnak)?

Az 1107/2006/EK rendelet szerint bármely személy, akinek mozgásképessége a közlekedés során bármilyen fizikai (érzék- vagy mozgásszervi, állandó vagy időleges) fogyatékoság, értelmi fogyatékoság vagy sérülés, vagy más fogyatékosághoz vezető ok, illetve életkor miatt korlátozott, és aki helyzetéből adódóan különös gondoskodást igényel, és szükségessé teszi az összes utas rendelkezésére álló szolgáltatás hozzáigazítását az érintett személy egyéni igényeihez.

## MILYEN SEGÍTSÉGET KELL E SZEMÉLYEKNEK BIZTOSÍTANI?

### A repülőtér által biztosítandó segítségnyújtás

- ✈️ segítségnyújtási pontok kijelölése, ahol bejelentheti a PRM utas a megérkezését a repülőtérre, és segítségnyújtást kérhet;
- ✈️ segítség felszállásnál a segítségnyújtási ponttól az utasfelvételi pulthoz (check-in) történő eljutásban, majd onnan a bevándorlási, vámvizsgálati és biztonsági eljárásokon keresztül egészen az ülésig a repülőgépen. Leszállásnál hasonlóképpen kell segítséget nyújtani, hogy az utas eljuthasson a poggyászfelvételig, majd a PRM utasok számára kijelölt távozási pontig;
- ✈️ lehetővé kell tenni a poggyászfeladást és poggyászfelvételt, illetve azt, hogy az utas a poggyászát a repülőgépen elhelyezze, majd ismét magához vegye;
- ✈️ segítség átszállás esetén a csatlakozó járat elérésében;
- ✈️ segítség a mosdóhelyiségekbe történő eljutáshoz;
- ✈️ ha az utasnak kísérője van, lehetővé kell tenni, hogy a kísérő az utast segíthesse a repülőtéren, illetve a ki- és beszállásnál;
- ✈️ mozgást segítő berendezések (ideértve az elektromos kerekesszékeket is) reptéren történő kezelése (ha az erre vonatkozó igényt 48 órával korábban jelezték, továbbá lehetnek helyhiány miatti és biztonsági korlátozások);
- ✈️ károsodott vagy elvesztett mozgást segítő berendezések ideiglenes helyettesítése;

- ✈️ elismert segítőkutyaikkal kapcsolatban felmerülő földi kiszolgálási feladatok;
- ✈️ a repülőjárat igénybevételéhez szükséges információk közlése érthető formában.

## A légi fuvarozók segítségnyújtási kötelezettségei

- ✈️ elsőbbséget kell adniuk a PRM utasok, valamint az őket kísérő személyek vagy vakvezető és mozgássérült-kísérő kutyák szállításának;
- ✈️ elismert segítőkutyaok szállítása az utastérben az adott állam szabályai szerint;
- ✈️ segítség a légijármű fedélzetén a mosdóhelységbe történő eljutásban;
- ✈️ PRM utasonként legfeljebb két mozgást segítő berendezés, valamint az orvosi segédeszközök szállítása (ha az erre vonatkozó igényt 48 órával korábban jelezték, továbbá lehetnek helyhiány miatti és biztonsági korlátozások);
- ✈️ észszerű intézkedéseket kell tenni az ülőhelyek kiosztásánál a PRM utasok igényeinek figyelembevételére (a biztonsági követelmények és a rendelkezésre álló helyek függvényében), illetve annak érdekében, hogy a kísérő a PRM utas mellett ülhessen;
- ✈️ a lényeges járatinformációkat a PRM utas számára érthető formában kell közölni.



**FONTOS TUDNI,** hogy a segítségnyújtásra vonatkozó igényt a repülőjárat közzétett indulási időpontja előtt 48 órán belül a légi fuvarozónak vagy az utazásszervezőnek – lehetőség szerint írásban – be kell jelenteni.

A repülőtér és a légi fuvarozó ugyanakkor bejelentés hiányában is köteles minden ésszerűen elvárható lépést megtenni a segítségnyújtás biztosítása érdekében. Az igény előzetes bejelentésével azonban a repülőtérnek vagy a légi fuvarozónak lehetősége van arra, hogy az egyéni igények lehető legteljesebb figyelembevételével segítse a PRM utast.



## MIT VIZSGÁL, HOGYAN JÁR EL EZEKBE AZ ESETEKBE AZ EBH?

Amennyiben a fogyatékos vagy csökkent mozgásképességű személy (PRM utas) nem kapja meg az 1107/2006/EK rendelet szerint neki járó segítséget és ezt panaszolni kívánja, a kérelme diszkriminációs panasznak minősül. Ezekben az esetekben ugyanis arról van szó, hogy e személyeknek valamely ún. védett tulajdonságuk (jelen esetben fogyatékoságuk vagy például életkoruk miatti csökkent mozgásképességük) okán valamilyen esélykiegyenlítő intézkedésben, azaz segítségben kell részesülniük ahhoz, hogy a többi utashoz hasonlóan, velük megegyező módon és körülmények között utazhassanak a repülőn, vehessenek részt a légi közlekedésben. Ezért, ha ezt a – a hivatkozott EK rendelet által előírt – segítséget a PRM utasok nem kapják meg, hátrányos megkülönböztetésről beszélünk. Ebből következik az is, hogy a 261/2004/EK rendelet hatálya alá tartozó esetek vizsgálata nem tartozik az EBH hatáskörébe, hiszen ezek a kellemetlenségek és sérelmek (járattörés, késés, visszautasított beszállás) ún. védett tulajdonságtól (például nemtől, szexuális irányultságtól, életkortól, fogyatékoságtól, csökkent mozgásképességtől) függetlenül valamennyi utast érintenek, ezért nem minősülnek diszkriminációs ügynek, illetve diszkriminációs panasznak.

Amennyiben tehát egy PRM utas úgy gondolja, hogy fogyatékoságára, csökkent mozgásképességére vagy mindezekkel kapcsolatos különleges igényeire tekintettel nem kapta meg a neki járó segítséget, kérelemmel fordulhat az EBH-hoz.

### AZ EBH-HOZ AZ ELJÁRÁS LEFOLYTATÁSA IRÁNTI KÉRELMET AZ ALÁBBI MÓDOKON LEHET ELŐTERJESZTENI



#### ÍRÁSBAN

papír alapon, aláírással ellátva a hatóság székhelyére címezve postai vagy egyéb kézbesítés útján

(Cím: Egyenlő Bánásmód Hatóság 1013 Budapest, Krisztina krt. 39/B)



#### SZEMÉLYESEN

szóban, a hatóság székhelyén ügyfélfogadási időben (telefonos bejelentkezéssel, tel.: 06-1-795-2975), vagy a megyei egyenlőbánásmód-referenseknél



#### ELEKTRONIKUS ÚTON

az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatásokról szóló 2015. évi CCXXII. törvényben (Eüsztv.) meghatározott módon (pl. ÁNYK elektronikus úrlapon, e-Papíron, Ügyfélkapu regisztráció szükséges)





## GYAKRAN ISMÉTELT KÉRDÉSEK

- ? Mozgásszervi fogyatékoságom miatt kerekesszékkal közlekedem, a légi utazásom során törölték a járatomat. Mivel PRM utas vagyok, az EBH-hoz kell fordulnom jogorvoslatért?**
- i** Nem. A járatörlés fogyatékoságára való tekintet nélkül minden utast ugyanúgy hátrányosan érint. Ebben az esetben tehát nem arról van szó, hogy a fogyatékosága miatt igényelt segítséget nem kapta meg az utas. A fogyatékos személyt ebben az esetben ugyanaz a hátrány érte mint ép utastársait. A járatörléssel kapcsolatos esetek nem az 1107/2006/EK rendelet, hanem a 261/2004/EK rendelet hatálya alá tartoznak.
- ? Nem vagyok magyar állampolgár, de PRM utasként a Liszt Ferenc Nemzetközi Repülőtéren nem segítettek az utasfelvételi pultról eljutnom a repülőgépig, fordulhatok az EBH-hoz?**
- i** Igen. A kérdésben szereplő segítség nyújtása a repülőtér vezetésének a felelősségi körébe tartozik. Az Ebktv. 1. §-a értelmében az EBH a Magyarországon történt sérelmek vizsgálatára hatáskörrel rendelkezik, e tekintetben nincs jelentősége a kérelmező állampolgárságának. A légi járatokat illetően pedig az 1107/2006/EK rendelet 14. cikkében foglaltakból következően az EBH a Magyarország területén található repülőterekről induló és oda érkező légi járatok tekintetében felel e rendelet végrehajtásáért.
- ? Úgy érzem, hogy a légi utazásom során roma származásom miatt ért hátrány, ebben az esetben is fordulhatok az EBH-hoz?**
- i** Igen. Természetesen a légi utazás során felmerülhetnek más diszkriminációs esetek is. Az EBH tehát nemcsak azokban az esetekben tud eljárni, amikor a PRM utasok az általuk kért segítség nem megfelelő nyújtását panaszolják, hanem akkor is, amikor valakit – nem fogyatékosága, hanem – valamely más védett tulajdonsága (például roma származása, szexuális irányultsága) miatt ér hátrány adott esetben a repülőtér kiszolgáló személyzete vagy például a légitársaság részéről. Ekkor azonban nem az 1107/2006/EK rendeletben foglaltak végrehajtását vizsgálja.



## AZ EBH ELÉRHETŐSÉGEI

### **Egyenlő Bánásmód Hatóság**

Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39/B  
Postafiók: 1539 Budapest, Pf. 672  
Telefon: 06-1-795-2975, Zöldsám: 06-80-203-939  
E-mail: [ebh@egyenlobanasmod.hu](mailto:ebh@egyenlobanasmod.hu)

## A HATÁSKÖRREL ÉS ILLETÉKESÉGGEL RENDELKEZŐ KORMÁNYHIVATALOK ELÉRHETŐSÉGEI

### **Fővárosi Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály**

Cím: 1051 Budapest, Sas u. 19. III. em.  
Postafiók: 1369 Budapest, Pf. 284  
Telefon: 06-1-450-2598  
E-mail: [fogyved\\_kmf\\_budapest@bfkh.gov.hu](mailto:fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu)

### **Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal Közlekedési Műszaki Engedélyezési Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály**

Cím: 4025 Debrecen, Széchenyi u. 46.  
Postafiók: 4001 Debrecen, Pf. 76  
Telefon: 06-52-533-924  
E-mail: [fogyasztovedelem@hajdu.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@hajdu.gov.hu)

### **Zala Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály**

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Göcseji utca 24.  
Postafiók: 8900 Zalaegerszeg, Pf.558  
Telefon: 06-92-510-530  
E-mail: [fogyasztovedelem.zala@zala.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem.zala@zala.gov.hu)

# EGYÉB SEGÍTSÉGNYÚJTÓ, ILLETVE ALTERNATÍV VITARENDEZŐ FÓRUMOK

## Innovációs és Technológiai Minisztérium - Európai Fogyasztói Központ Magyarország (EFK)

Amennyiben egy magyar lakóhellyel rendelkező fogyasztónak egy másik EU-s országban, az Egyesült Királyságban, Norvégiában vagy Izlandon székhellyel rendelkező légitársasággal szemben panasa merül fel, és azt nem sikerül közvetlenül rendeznie a vállalkozással, akkor az Európai Fogyasztói Központ Magyarország (EFK) ingyenes segítségét és idegen nyelvi támogatását kérheti a vagyoni igénye érvényesítése és a felek közötti kompromisszum elérése érdekében. Az EFK lényegében bármilyen légitársasági tárgyú panasz, például légijáratok késésével, törlésével kapcsolatos panaszok, poggyászkárok, csomagkésés, foglalási problémák, valamint a légitársaságok által nyújtott egyéb szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszok esetén segítséget tud nyújtani.

### **Az EFK elérhetőségei:**

Telefon: 06-1-896-7747

E-mail: [info@magyarefk.hu](mailto:info@magyarefk.hu)

Bővebb információ: [https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/europai\\_fogyasztoi\\_kozpont](https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/europai_fogyasztoi_kozpont)

## Innovációs és Technológiai Minisztérium/ légitársasági hatóság

A légitársasági hatóság nem foglalkozik egyéni panaszkezeléssel, a panaszos megfelelő szervhez vagy hatósághoz való irányításában azonban segítséget tud nyújtani. Ezen túl, eseti jelleggel szakmai vélemény nyújtásával működik közre hatóságok (alapvetően a fogyasztóvédelmi hatóság) által folytatott, a légi utasok jogait érintő eljárásokban.

### **A légitársasági hatóság elérhetőségei:**

Telefon: 06-1-273-5509

E-mail: [caa@itm.gov.hu](mailto:caa@itm.gov.hu)

Bővebb információ: <https://www.kozlekedesihatosag.kormany.hu/hu/a-hatosagrol>

## Békéltető testületek

A kereskedelmi- és iparkamarák által – megyei szinten – működtetett békéltető testületek a fogyasztói vitarendezés, így a légiutas jogokkal kapcsolatos fogyasztóvédelmi panaszok alternatív vitarendezésének a fórumai is lehetnek.

Bővebb információ: [https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/bekelteto\\_testuletek](https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/bekelteto_testuletek)



Kiadja:  
**EGYENLŐ BÁNÁSMÓD HATÓSÁG**  
[egyenlobanasmod.hu](http://egyenlobanasmod.hu)

Budapest  
2020