

A LÉGITÁRSASÁGOK TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ASPEKTUSAI*

Zoványi Nikolett¹

Az Európai Unió tagállamai között a leginkább sajátos utakon járó jogterület a magánjog területe, hiszen itt érvényesül legkevésbe az Európai Unió jogegységesítő törekvése. Ennek ellenére látható, hogy az egyes tagállamok szerződési jogánál kiemelt helyet foglal el a tájékoztatási kötelezettség problémaköre. A magyar és az ahhoz hasonló egyes tagállami szabályozások alapján nem meglepő, hogy az Európai Parlament és a Tanács légiutasok jogait szabályozó rendelete szintén kiemeli a tájékoztatási kötelezettség kérdését. A tanulmány az uniós rendelet erre vonatkozó legfontosabb szabályait, valamint az Európai Unió Bíróságának releváns joggyakorlatát vizsgálja.

1. Bevezető gondolatok

Az Európai Unió tagállamai között a leginkább sajátos utakon járó jogterület a magánjog területe, hiszen itt érvényesül legkevésbe az Európai Unió jogegységesítő törekvése. Ennek ellenére látható, hogy az egyes tagállamok szerződési jogánál kiemelt helyet foglal el a tájékoztatási kötelezettség problémaköre. Magyarországon a Polgári Törvénykönyv² úgy rendelkezik, hogy a szerződést kötő feleknek már a szerződéskötést megelőző tárgyalások alatt, majd a szerződéskötésnél, a szerződés teljesítése folyamán és a teljesítést követően is tájékoztatniuk kell egymást a szerződést érintő valamennyi lényeges kérdésről.³ Amennyiben ezen tájékoztatási és együttműködési kötelezettségét valamely fél megszegi, ezáltal a másik félnek kárt okoz, azt a szerződésszegéssel okozott károkért való felelősség szabályai szerint kell megtéríteni.⁴ A tájékoztatás ezen kívül abból a szempontból is lényeges körülmény a felek között létrejött szerződéses viszonyban, hogy amennyiben bármilyen szerződésszegő magatartást követ el az egyik fél, úgy a jogkövetkezmények, nevezetesen a kártérítés mértéke szempontjából, jelentősége van annak, hogy a felek milyen tájékoztatást adtak egymásnak a szerződéskötést megelőző tárgyalások és a szerződés megkötése során.⁵

2. A Rendelet által előírt tájékoztatási kötelezettség

* DOI 10.21867/KjK/2023.3.2.

¹ Dr. Zoványi Nikolett PhD, egyetemi adjunktus, Debreceni Egyetem Állam- és Jogtudományi Kar. A kutatás az Igazságügyi Minisztérium által támogatott, a „Jogászképzés színvonalának emelését célzó programok” keretén belül valósult meg.

² A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény.

³ A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, 6:62.§ (1).

⁴ A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, 6:62.§ (3).

⁵ A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, 6:143.§ (2).

A magyar és az ahhoz hasonló egyes tagállami szabályozások alapján nem meglepő, hogy a légiutasok jogait szabályozó rendelet⁶ (a továbbiakban: Rendelet) szintén kiemeli a tájékoztatási kötelezettség kérdését.⁷ Ez alapján az utas aktuális járatát üzemeltető légifuvarozó kötelezettsége az, hogy az utasfelvételi pultnál elhelyezzen egy olyan szöveget, amely egyértelmű, világos tájékoztatás az utast megillető jogokról, és amelynek része az alábbi mondat is: „A beszállás visszautasítása, illetve a járat törlése vagy legalább két órás késés esetén az utasfelvételi pultnál vagy a beszálló kapunál kérje a - különösen a - kártérítéshez és segítségnyújtáshoz kapcsolódó jogait ismertető szöveget.”⁸ Első ránézésre érdekes hatást kelt az idézett mondat, hiszen úgy gondoljuk, hogy azok, akik repülnek tisztában vannak a Rendelet által életre hívott jogaikkal, azonban ez közel sincs így. Az Európai Számvevőszék által készített felmérés számszerűsített adatai alapján 2020-ban az Európai Unió lakosságának 14%-a ismeri a légiutasokat megillető jogokat, vagy legalább hallott már létezésükről.⁹ Ez az arány javul abban az esetben, ha azokat a személyeket vizsgáljuk, akik életük során legalább egyszer utaztak már repülővel, hiszen az ő körükben 49%-ra emelkedik ez az arányszám. Azonban még ez is azt jelenti, hogy az utasok több, mint fele nincs tisztában az őket megillető jogokkal.

A Rendelet alapján, amennyiben járat törlésre vagy a beszállás megtagadására kerül sor, a légitársaság külön, írásban is tájékoztatja az érintett utasokat a Rendeletben szabályozott kérdésekről, így a kártérítés és a segítségnyújtás szabályairól. Ugyanez a jog megilleti azokat az utasokat is, akiknek a járata legalább két órát késik. A Rendelet alapján minden tagállam köteles kijelölni a szabályok végrehajtásáért és a panaszkezelésért felelős szerveket. A légitársaságok írásbeli tájékoztatásának pedig tartalmaznia kell ezen nemzeti szervek elérhetőségét, kapcsolattartási adatait.¹⁰

A Rendelet külön kitér a vak vagy gyengén látó személyek helyzetére. Esetükben a megfelelő és érdemi tájékoztatáshoz alternatív eszközöket kell alkalmazni. Amennyiben egy vak személyről van szó, akkor a vonatkozó gyakorlat alapján Braille-írással, nagybetűs szedéssel, vagy hangfelvétellel kell tájékoztatni őt a helyzetről, míg egy süket vagy nagyothalló személyt mindenképpen írásban kell tájékoztatni.

A tájékoztatáshoz való jog tekintetében természetesen kiemelt státusszal rendelkeznek a fogyatékkal élő és csökkent mozgásképességű személyek is, hiszen az ő tájékoztatásuk során a légitársaságoknak különös figyelmet kell

⁶ Az Európai Parlament és a Tanács 261/2004/EK rendelete (2004. február 11.) visszautasított beszállás és a légi járatok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról, és a 295/91/EGK rendelet hatályon kívül helyezéséről.

⁷ A 261/2004/EK Rendelet 14. cikke.

⁸ A 261/2004/EK Rendelet 14. cikke (1) bekezdés.

⁹ Eurobarometer 93, summer 2020. Lásd: https://data.europa.eu/euodp/en/data/dataset/S2262_93_1_93_1_ENG. (Letöltés ideje: 2023. július 29.)

¹⁰ Magyarország a Budapesti Kormányhivatalának Fogyasztóvédelmi Főosztálya.

fordítania arra, hogy olyan módon informálják őket a helyzetről, ami akadálymentesen eljuthat hozzájuk. A tájékoztatásnak tehát oly módon kell megvalósulnia, hogy azt a fogyatékkal élő vagy mozgássérült személyek is meg tudják ismerni, érteni.

A Rendelet a tájékoztatási kötelezettség definiálása során ezen a ponton megáll. Ugyanakkor a más szállítóeszközzel közlekedő utasok jogainak szabályozásából látható, hogy alapvetően ezekben az esetekben egy sokkal tágabb tájékoztatásnak kell megtörténnie, hiszen szükség van arra, hogy a légitársaságok olyan információkkal lássák el az utasokat, mint például, milyen esemény történt, mikor várható az utazás megkezdése vagy folytatása. A tájékoztatási kötelezettségbe beleérthető a Rendelet segítségnyújtás címszó alatt előírt kötelezettsége, hiszen ez alatt a szükséges és elégséges ellátást, valamint az átfoglaláshoz való jogot értjük.

A következőkben néhány joggyakorlatból vett példán keresztül vizsgáljuk meg, hogy a Rendeletben foglalt tájékoztatási kötelezettség definíciójának milyen aspektusai nem kerültek expressis verbis meghatározásra a Rendeletben, ezáltal pedig azt, hogy a tájékoztatási kötelezettség nem vagy nem megfelelő teljesítése hogyan hat az utasok kártérítési igényeinek jogalapjára.

3. A menetrend vonatkozásában érvényesülő tájékoztatási kötelezettség

Az Azurair és mások egyesített ügyekben¹¹ az Európai Unió Bíróságának olyan kérdésekre kellett választ találni, hogy pontosan mit is jelent a tájékoztatási kötelezettség a légitársaság kártérítési kötelezettsége, valamint a járatok menetrendjében szereplő indulási és érkezési idejének megváltoztatásáról szóló tájékoztatás vonatkozásában. Az Európai Unió Bíróságának állásfoglalása előtt érdemes azonban megvizsgálni az előzetes döntéshozatali eljárás alapjául szolgáló tényállásokat.

3.1. A C-146/20. sz. ügy

Három utas utazási irodán, mint közvetítőn keresztül Düsseldorfból Antalyába foglalt utazási csomag keretében repülőjegyet a Corendon Airlinesnál. A járat eredetileg tervezett indulási ideje, amelyet a légitársaság is megerősített, 2018. május 18. 10 óra 20 perc volt. Azonban a Corendon Airlines végül egy óra negyven perccel előrehozta a járat tényleges indulási idejét, 8 óra 40 percre módosítva azt. A járat száma az indulási idő módosítása ellenére nem módosult. Mivel az utasok nem érték el az előrehozott járatot, keresetet indítottak, kérve annak megállapítását, hogy esetükben a járat törlésének minősül a járat indulási idejének madjnem két órával történő módosítása, előrehozása. A légitársaság arra hivatkozott, hogy a járat tervezett indulási idejének előrehozataláról az

¹¹ C-146/20, C-188/20, C-196/20 és C-270/20 Azurair és mások egyesített ügyekben 2021 július 2-én hozott ítélet [ECLI:EU:C:2021:1038]

utazási irodát 10 nappal a járat indulása előtt tájékoztatta. Az eljáró helyi bíróság úgy ítélte meg, hogy a járat indulási idejének ilyen mértékű előrehozása elhanyagolható mértékű, így nem minősül a járat törlésének. Ezen az alapon utasította el a keresetet, ami ellen az utasok fellebbezést nyújtottak be. A másodfokon eljáró regionális bíróság az Európai Unió Bíróságának állásfoglalását kérte két kérdésben a Rendelet szabályainak értelmezéséről. Egyrészt a Rendelet alapján járat törlésének¹² minősül-e az, ha a légitfuvarozó a járat indulási idejét előrehozza, illetve ezen döntésről az utazás előtt 10 nappal való tájékoztatás átfoglalás felajánlásának¹³ minősül-e?

3.2. C-188/20. sz. ügy

LH egy utazási irodánál Sidébe (Törökország) szervezett utazási csomagot foglalt le saját maga és más utasok számára, amely magában foglalta a Düsseldorf és Antalya között légi úton történő oda-vissza személyszállítást.

Utasaink utazási csomagban Düsseldorf és Antalya vonatkozásában foglaltak repülőjegyet az Azurair GmbH légitársaságnál. Az utazási iroda által átadott „jelentkezési lap utazáshoz” elnevezésű dokumentum tartalmazta az oda és visszaút indulási és érkezési adatait. Ez 2018. július 15-én 6 óras indulással 10 óra 30 perces érkezést jelentett, míg a visszaút vonatkozásában 2018. augusztus 5-én 12 órás tervezett indulással 14 óra 45 perces érkezési időt tartalmazott. A dokumentumon azonban az alábbi tájékoztatás is szerepelt: „Ideiglenes repülési időpontok – Kérjük, hogy a saját biztonsága érdekében a járatokat ellenőrizze a jegyén!” Az odafelé tartó járat csak 2018. július 16-án 01 óra 19 perckor szállt le, míg a visszafelé tartó járat 2018. augusztus 5-én nem 12 órakor, hanem jó pár órával korábban, hajnali 5 óra 10 perckor szállt fel. Az utasok a rendelkezésükre bocsátott jelentkezési lap alapján azért nyújtották be kártérítés iránti igényüket a légitársasághoz, mert az Antalyába tartó járat esetében több, mint háromórás késés adódott, míg a visszafelé tartó járatot véleményük szerint töröltnek kell tekinteni annak indulási idejének lényeges mértékű előrehozása miatt. Az Azuair légitársaság védekezését arra alapította, hogy az utazások tényleges indulási ideje nem a jelentkezési lapon szerepelt, hanem ezen információkat az utazási-visszaigazolás/ számla elnevezésű dokumentum tartalmazta. Ez alapján az odafelé tartó járatnak 2018. július 15-én 20 óra 5 perckor kellett felszállnia másnap 0 óra 40 perces érkezéssel, míg a visszatartó járat 2018. augusztus 5-én 8 órakor közlekedett volna. Az odafelé úton a késedelem így álláspontja szerint nem haladta meg a három órát, míg a visszatartó járatot – bár annak indulási idejét valóban előrehozták – értelmezése szerint nem lehet a Rendelet alapján törölt járatnak tekinteni, és még így is csak két óra ötven perccel érkezett meg hamarabb a tervezetnél.

¹² A 261/2004/EK Rendelet 2. cikk 1) pont és 5. cikk (1) bekezdés.

¹³ A 261/2004/EK Rendelet 5. cikk (1) bekezdés a) pont és 8. cikk (1) bekezdés a) pont.

Mivel a Rendelet preambuluma és szövege alapján a járatok indulási és érkezési idejére vonatkozóan a tájékoztatás az utasok számára kiállított repülőjegyen történik, kérdésként merült fel, hogy egy ilyen tájékoztató dokumentum minősülhet-e repülőjegynek, ezáltal érvényes helyfoglalásnak.¹⁴ A tényállás alapján megállapítható volt, hogy bár a légitársaság az utazási irodával közölte a járatok menetrendjének megváltoztatását, az utasokat erről nem tájékoztatták.

3.3. A C-196/20. sz. ügy

A harmadik ügy tényállásának kiindulópontját szintén egy utazási irodán keresztül foglalt, Hamburg – Palma de Mallorca útvonalon repülőjegyet is tartalmazó utazási csomag képezte. A „jelentkezési lap utazáshoz” elnevezésű dokumentum alapján ezt a távot az Eurowings légitársaság teljesítette volna 2018. május 22-én 7 óra 30 perckor induló járatával, amely a tervek szerint 10 óra 5 perckor szállt volna le Mallorca szigetén. Az utasok azonban csak 21 óra 8 perckor érkeztek meg a sziget repülőterére, tehát jelentős késéssel. A bírósági eljárás során az Eurowings védekezésében arra hivatkozott, hogy az utasoknak eredetileg nem 10 óra 5 perckor, hanem 19 óra 5 perckor kellett volna álláspontja szerint megérkeznie, így a tényleges késés nem éri el a három órát. Ebben az esetben is megállapítható volt az, hogy az utazási iroda más indulási időpontról tájékoztatta az utasokat, és utólagosan nem informálta őket arról, hogy a légitársaság megváltoztatta a járat indulási idejét. Ismét kérdésként merül fel ezért, hogy az utasok rendelkezésére bocsátott, nem repülőjegyként kiállított más olyan igazolás, amelyen az indulási és érkezési adatok szerepelnek, megerősített helyfoglalásnak, vagyis repülőjegynek minősül-e.

3.4. A C-270/20. sz. ügy

A negyedik ügy tényállása alapján utasaink az Austrian Airlines légitársaságnál Bécs – Kairó útvonalra vonatkozóan kötötték légi személyszállítási szerződést 2017. június 24. 22 óra 15 perces menetrend szerinti indulással. Végül az Austrian Airlines a repülés napján törölte járatát, és átfoglalást kínált fel ugyanarra a napra, 10 óra 20 perces indulással, amit utasaink elfogadtak ugyan, azonban így jelentősen, majdnem tizenkét órával korábban, érték el az úticéljukat. Az Austrian Airlines a törlés miatt kártérítésben részesítette az utasokat, azonban a kártérítés összegének megállapításánál hivatkozott a Rendelet azon szakaszára, mely a kártérítés összegét a felére mérsékléséről rendelkezik meghatározott esetekben, így 400 euró helyett 200 eurót fizetett utasonként.¹⁵ Az utasok azonban úgy vélték, hogy esetükben nem alkalmazható a kártérítés összegének 50%-os csökkentése, hiszen a tájékoztatásban szereplő

¹⁴ A 261/2004/EK Rendelet 3. cikk (2) bekezdés a) pont.

¹⁵ A 261/2004/EK Rendelet 7. cikk (2) bekezdés b) pont.

menetrendi adatok ilyen megváltoztatása, a jegy átfoglalása is jelentős kényelmetlenséget jelentett számukra. Ugyanakkor, ha más javasolt átfoglalási időpontot választottak volna, a nyaralásuk két nappal rövidebb lett volna. A menetrend adatairól való tájékoztatás keretein belül itt azt kellett értelmeznie az Európai Unió Bíróságának, hogy fennáll-e az az esetkör, amikor a törlés ellenére 50%-kal csökkenthető a kártérítés mértéke.

3.5. Az Európai Unió Bíróságának állásfoglalásai a fenti kérdésekre

Az Európai Unió Bírósága a feltett kérdések vonatkozásában vizsgálta a légiutasok jogaira vonatkozó állandóan követett joggyakorlatát, valamint a Rendelet vonatkozó szakaszainak szövegkörnyezetét. Ez alapján a következő következtetésekre jutott.

Megállapítható, hogy a Rendeletből kitűnik, hogy a kártérítés összegének felére csökkentéséhez való jogot akkor alkalmazhatja a légitársaság, ha olyan átfoglalást tud felajánlani, amelynek köszönhetően a végső célállomásra való megérkezés késésének mértékét csökkenti. Az említett cikk azonban nem utal arra az esetre, ha az átfoglalás következtében jelentősen korábban éri el az utas a célállomását. Ezért ellentétes lenne a Rendelet céljával a felmerült kérdés oly módon való értelmezése, ha ezen esetben, amikor majdnem tizenkét órával hamarabb érték el az utasok a végső célállomásukat, alkalmazni lehetne ezt, a légitársaság számára kedvezőbb szabályt. Egy légijárat jelentős idővel történő előrehozatala a késéshez hasonló, súlyos kellemetlenséget tud okozni az utasok számára.

Repülőjegyek, azaz megerősített helyfoglalásnak minősül minden, a Rendelet értelmében vett más olyan igazolás, amit az utazás iroda bocsát az utasok rendelkezésére, és amely tartalmazza a járat indulási és érkezési idejére vonatkozó tájékoztatást, akkor is, ha az utazási iroda utóbb nem adott megerősítő tájékoztatást az ebben szereplő adatok helytállóságáról vagy módosításáról az utasok számára.¹⁶

Ez alapján a kártérítési igény jogalapjának megállapításához ezen, utazásszervező által kiállított „más olyan igazolás”-nak minősülő dokumentumban foglalt menetrendről szóló tájékoztatás és az attól való eltérés, elegendő.

A Rendelet alapján¹⁷ a járat törlésének minősül az is, ha az utasok rendelkezésére bocsátott menetrendtől nem későbbi, hanem akár 1 órával korábbi időpontra kerül áthelyezésre a járat tényleges indulási ideje. Mindezek alapján, ha a tervezett indulási idő előrehozatalra került, az erről szóló tájékoztatás a Rendelet alapján átfoglalási ajánlatnak minősül.

¹⁶ A 261/2004/EK Rendelet 3. cikk (2) bekezdés a) pont és 2. cikk g) pont.

¹⁷ A 261/2004/EK Rendelet 2. cikk l) pont és 5. cikk (1) bekezdés.

A Rendelet alapján a légitársaság tájékoztatási kötelezettsége¹⁸ magában foglalja, hogy az utasokat nem csak a Rendelet alapján garantált jogaikról, így a kártérítéshez és segítségnyújtáshoz való jogokról kell tájékoztatni, hanem a légitársaság olyan adatiról is, mint hogy milyen cégnév és cím alatt tudják elérni az utasok a légitársaságot, valamint, hogy milyen dokumentumokat kell mellékelniük kérelmeikhez. Arra azonban már nem kell kiterjednie a tájékoztatásnak, hogy pontosan milyen összegű kártérítést követelhetnek az utasok a Rendelet alapján.

4. Tájékoztatási kötelezettség a segítségnyújtás és átfoglalás folyamatában

A Rusu v. SC Blue Air ügy¹⁹ tényállása alapján a Rusu házaspár Bacău (Románia) – London (Egyesült Királyság) viszonylatban vásároltak repjegyet a Blue Airnél, Az utasok a célállomás városában dolgoztak és rendelkeztek lakóhellyel. A repülőjegyükön szereplő indulás ideje 2016. szeptember 6. Az utasok repülőtéri beszállását megelőzően arról tájékoztatták őket, hogy a légitársaság a távot az eredetileg tervezett repülőgép helyett egy kisebb befogadóképességű géppel fogja megtenni, erre hivatkozva beszállásukat visszautasítják. A beszállás visszautasítása és a Blue Air egy másik, legkorábbi járatára való átfoglalás következtében az Rusu házaspár csak szeptember 11-én érkezett meg Londonba. A légitársaság először kártérítés helyett egy-egy ingyen repülőjegyet ajánlott fel, majd mivel ezt az utasok visszautasították, a Blue Air mégis felajánlotta számukra a Rendelet alapján járó, fejenként 400 euró összegű kártérítést. A probléma azonban, hogy a házaspár mindkét tagjának vissza kellett volna érnie a munkahelyére, és mivel ez nem történt meg, az összesen 800 eurót lényegesen meghaladó egyéni káruk keletkezett. Az Európai Unió Bírósága ezért az adott ügyben vizsgálata a Rendelet kártérítésre²⁰ és további kártérítésre vonatkozó²¹ rendelkezéseit.

Jelen tanulmány szempontjából azonban lényegesebb azon kérdés elemzése, hogy a Rendelet alapján a légitársaságok segítségnyújtásra vonatkozó kötelezettségének teljesítése milyen mélységű, mennyire teljes körű tájékoztatási kötelezettséget jelent az átfoglalással kapcsolatban²², illetve kit terhel annak bizonyítása, hogy a légitársaság az átfoglalásról szóló tájékoztatásban valóban a lehető legelőnyösebb és legkorábbi átfoglalást²³ ajánlotta fel az utasok számára. Hivatalból köteles-e ezáltal a légitársaság arra, hogy valóban az utasok szempontjából legelőnyösebb opciót megtalálja, vagy az utasoknak kellene megkeresniük ezt a járatot, és erről tájékoztatniuk a légitársaságot. Összegezve tehát aktívan is hozzá kell-e az utasoknak járulnia

¹⁸ A 261/2004/EK Rendelet 14. cikk (2) bekezdés.

¹⁹ C–354/18. sz. Rusu kontra SC Blue Air ügyben július 29-én hozott ítélet [ECLI:EU:C:2019:637]

²⁰ A 261/2004/EK Rendelet 7. cikk (1) bekezdés b) pont.

²¹ A 261/2004/EK Rendelet 12. cikk.

²² A 261/2004/EK Rendelet 4. cikk (3) bekezdés és 8. cikk (1) bekezdés a), b), c) pontok.

²³ A 261/2004/EK Rendelet 8. cikk.

azon információk kereséséhez, mely alapján a számukra legelőnyösebb átfoglalási járatot sikerül megtalálni.

A Rendeletben szabályozott visszatérítéshez vagy átfoglaláshoz való jog alapján abban az esetben, ha az utasok beszállását akarataik ellenére megtagadják, az alábbi három lehetőség közül választást kell felajánlani az utasnak:

1. a jegy árának visszatérítése, és ha az utazás egy közbenső állomásáról van szó, akkor a legkorábbi járatral az utas visszaszállítása a kiindulási pontra, vagy
2. összehasonlítható szállítási feltételek mellett átfoglalás a célállomáshoz a lehető legkorábbi időpontra, vagy
3. összehasonlítható szállítási feltételek mellett átfoglalás a célállomáshoz egy későbbi időpontban, amely időpont az utasnak megfelel, az ülőhelyek rendelkezésre állásától függően.

Egy ilyen esetben a légitársaság segítségnyújtási kötelezettsége az átfoglalás szempontjából azt jelenti, hogy meg kell adni az utasok számára a választás jogát a több felajánlott lehetőség közül, méghozzá oly módon, hogy valamennyi, a hatékony és tájékozott döntéshez szükséges információval el kell látni az utasokat. A légitársaságnak tehát a lehető legteljesebb tájékoztatásban kell részesítenie az utasokat a Rendeletben szabályozott, a légitársaság szerződésességét jelentő esetekben. Az utasokat pedig nem terheli aktív magatartás kifejtésének kötelezettsége a segítségnyújtás, ezáltal a szerződésesség jogkövetkezményeinek enyhítésének vonatkozásában.

Az átfoglalási ajánlat esetében a légitársaságnak figyelembe kell vennie és egyesítenie kell több, az ajánlatot meghatározó releváns elemet, különösen az átfoglalási ajánlatban szereplő végső célállomásra érkezés időpontját, annak megvalósulási feltételeit, valamint azt a tényt, hogy az átfoglalási ajánlatot az érintett légitársaság vagy egy másik légitársaság tudja megvalósítani. Az átfoglalás megszervezésére vonatkozó felelősség a Rendelet alapján²⁴ a bizonyítás terhét is magában foglalja.

Ehhez kapcsolódóan megjegyezhetjük azt is, hogy a légitársaságnak a kialakult helyzetről szóló tájékoztatást követően mérlegelnie kellett volna azt is, hogy mely utasok számára nem jár a beszállás visszautasítása külön egyéni érdeksérelemmel is a légitársaság szerződésesszögő magatartása. Ennek eléréséhez az utasokkal megfelelő módon kellett volna együttműködni akkor, amikor első lépésként önkénteseket keresett volna, akiknek megfelel a más időpontban való utazás is, és mérlegelni az utasoktól kapott információkat, tájékoztatást utazási céljaik vonatkozásában.

²⁴ A 261/2004/EK Rendelet 8. cikk (1) bekezdés b) pont.

5. Tájékoztatási kötelezettség rendkívüli körülmények felmerülése esetén

2023 tavaszán a WizzAir légitársaság szerződészegése és az utasokkal szemben fennálló tájékoztatási kötelezettségének súlyos megszegése, a Rendelet szabályainak be nem tartása szolgáltatott alapot arra, hogy vizsgálat tárgyává tegyünk a rendkívüli körülmények esetén felmerülő tájékoztatási kötelezettséget.^{25,26}

A WizzAir a hivatkozott esetben arra vállalkozott, hogy 2023. április 4-én 12:50 perces tervezett indulással és 17:00 órai érkezéssel Budapest – Madeira (Funchal) távon közlekedik repülőgépével. A gép – annak ellenére, hogy menetrend szerint elindult – soha nem érkezett meg Madadeira szigetére. A pilóta a kedvezőtlen szélviszonyok miatt, kétszeri sikertelen landolási kísérlet után a Tenerife szigetére szállította utasait, ahova 19:30-kor érkeztek meg. A landolásig a személyzet semmilyen információt nem közölt az utasokkal, ami már eleve összeegyeztethetetlen a Rendelet szabályaival és célkitűzéseivel. A helyzet landolás után sem vált egyszerűbbé, hiszen órákig tartott, mire az utasok bármilyen információt kaptak a kialakult helyzetről. A jelentős késés és az eredetitől eltérő végállomás ellenére is csak nagyon nehezen kezdték meg az utasok éjszakai szállásának megszervezését, annak ellenére, hogy sok család utazott kisgyermekkel. A gyerekes családok végül egy olyan hotelben kerültek elhelyezésre, ahova 50 perces buszoztatással jutottak el. Azok az utasok, akik nem gyerekkel utaztak, a repülőtéren maradtak. A hotelbe szállított utasokat a hotel portása informálta arról, hogy hajnali 5-kor indul velük a busz vissza a reptérre, ahonnan 8 órakor száll fel a gépük Madeira szigetére. Annak ellenére, hogy az utasok április 5-én reggel 6 órára már Tenerife repülőterén voltak, a gép nem szállt fel velük. A 8 órai indulást először 8:50-re, majd 11:50-re módosította a légitársaság. Az utasok, a Rendelet által garantált ellátási jog²⁷ keretében csupán fejenként 18 eurós kupont kaptak étkezésre, ami a hosszú várakozás során felmerülő étkezések költségét nem fedezte.

Végül 9 órás várakozás után a légitársaság törölte a járatot, és tájékoztatta az utasokat, hogy sem aznap, sem másnap nem indít gépet az eredeti úticélra való elszállításuk érdekében. A légitársaság ezzel egyidőben arról is tájékoztatta az utasokat, hogy választásuk szerint, vagy visszaszállítja őket Budapestre, vagy maradnak Tenerife szigetén. Utóbbiról szóló tájékoztatást azzal kiegészítve, hogy ez esetben sem Madeirára való átszállításukról, sem Budapestre való hazaszállításukról nem gondoskodik, tehát másik légitársaságnál, új repjegyet kell majd vásárolniuk. A döntés meghozatalára, a Madeirán lefoglalt szállások és programok lemondására 30 percet kaptak az utasok. Ezt követően, voltak,

²⁵ Nem tudott leszállni a WizzAir budapesti gépe Madeirán. <https://index.hu/belfold/2023/04/04/wizz-air-budapest-funchal-madeira-legitarsasag-viharos-szel/> (letöltés ideje: 2023. május 12.)

²⁶ A WizzAir mentesítő járatot küldött a Madeirán rekedt utasaiért. <https://telex.hu/belfold/2023/04/07/wizzair-mentesito-jarat-madeira-utasok-eros-szel> (Letöltés ideje: 2023. május 14.)

²⁷ A 261/2004/EK Rendelet 9. cikk.

akik maradtak, mások visszarepültek Budapestre. A csomagok megfelelő kiosztásáról azonban nem sikerült gondoskodni, így a Tenerifén maradt utasok egy része poggyász nélkül marad egy olyan célállomáson, ahová nem állt szándékában elutazni, míg a Budapestre visszatérő utasok csomagjai Tenerifén maradtak. Az utasok magától a WizzAirtól semmilyen formában nem kaptak hivatalos tájékoztatást, hogy milyen lehetőségeik vannak ebben a szituációban. Mindeközben a Madeirán várakozó utasok is hiába reménykedtek abban, hogy a Tenerifén landolt gép átrepül madeirára, és hazaviszi őket Budapestre.²⁸

A légitársaság védekezésében előadta, hogy sikertelen landolási kísérletei a célállomáson elvárhatatlan és rendkívüli körülménynek minősülnek, és mint ilyen, a Rendeletben szabályozott, utasok felé fennálló kártérítéshez való jog alól mentesítik a légitársaságot, több oldalról is támadható.

Önmagában azt is kétségbe lehetne vonni, hogy ha más járatok, köztük a légitársaság által üzemeltetett másik járat is sikeresen landolt a célállomás repülőterén és a célállomás repülőterének légi irányítása sem jelzett olyan körülményt, amely a landolást kizárta volna, akkor miért nem sikerült a légitársaság pilótájának letenni a gépet, ennek vitatása azonban olyan repülésszakmai kérdés, mely peres eljárás során bizonyítási eljárás tárgyát képezi.

Más oldalról viszont a járat működésével összeegyeztethetetlen időjárási viszonyok ugyan a légitársaság kártérítési kötelezettség alóli mentesülését eredményezhetik, mint rendkívüli körülmények, azonban ilyen helyzetben a légitársaságnak az utasok segítségére kell sietnie, és gondoskodni arról, hogy megfelelő tájékoztatás mellett lehetőségük legyen választani a Rendelet alapján²⁹ őket megillető jogokból. Átfoglalás felajánlására jelen ügyben egyáltalán nem került sor, és a WizzAir azon utasoknak is megtagadta a repülőjegy árának visszatérítését, akik a kiindulási reptérre való visszaszállítást választották, holott ezt a Rendelet kötelezően előírja³⁰, és ezen kötelezettség független attól, hogy rendkívüli körülmény okozta-e a járat törlését. Olyan opciót pedig nem is enged a Rendelet, hogy egy nem kívánt célállomáson hagyja az utasait egy légitársaság, anélkül ráadásul, hogy egy későbbi időpontban gondoskodna a kiindulási repülőtérré való visszaszállításukról.

Ezen kívül a légitársaságoknak rendkívüli körülmény esetén is fedezni kell az utasok szállásának költségét, mint ahogyan arra az Európai Unió Bírósága a McDonagh ügyben rámutatott.³¹

²⁸ Végleg Madeirán hagyta a budapesti utasait a WizzAir. <https://infostart.hu/kulfold/2023/04/05/vegleg-madeiran-hagyta-budapesti-utasait-a-wizz-air> (letöltés ideje: 2023. május 12.)

²⁹ A 261/2004/EK Rendelet 8. cikk.

³⁰ A 261/2004/EK Rendelet 8. cikk (1) bekezdés a) pont.

³¹ C-12/11. sz. Denise McDonagh kontra Ryanair Ltd ügyben 2013 január 13-án hozott ítélet [ECLI:EU:C:2013:43]

6. Záró gondolatok

A Rendeletben szabályozott, a légitársaság szerződészegése esetén előírt tájékoztatási kötelezettség egy sokkal lényegesebb és többoldalú jogintézmény, mint az első olvasatra tűnik. Az utasok kiszolgáltatott helyzetét, mely a járatok hosszú késése, törlése vagy a beszállás megtagadása esetén keletkezik, lényegesen megkönnyítheti, azonban sokkal kiszolgáltatottabbá, kilátástalanabbá is teheti, ha nem megfelelően hajtja azt végre a légitársaság. A fenti bemutatott jogesetek egyrészt megmutatják, hogy a Rendelet tájékoztatási kötelezettségének definíciója jóval mélyebb jelentéstartalommal bír, mint az a szövegből kitűnik. Másrészt jól példázzák azt is, hogy a Rendelet szerinti kártérítés, a segítségnyújtás és a további kártérítés is a tájékoztatási kötelezettség megfelelő teljesítésén is múlik, hiszen nem elhanyagolható a különbség aközött, hogy az utas nem jelent meg időben a repülőtéren az utasbeszállításra, vagy azért mulasztotta el ezen kötelezettségét, mert a légitársaság „elfelejtette” tájékoztatni járatának megváltozott indulási idejéről. Az sem lényegtelen, hogy az utasok, akik felmérésekkel igazolhatóan, nem igazán vannak tisztában jogaikkal³², megkapják-e a megfelelő tájékoztatást, ezáltal valódi döntési jogosultságot egy olyan helyzetben, amikor a tervezett célállomás helyett egy olyan közbenső állomáson találják magukat az utazásuk során, ahová egyáltalán nem is terveztek eljutni.

Azt, hogy a légitársaságok tájékoztatási kötelezettségének teljesítésével általánosságban mennyire nem elégedettek az utasok, az Európai Számvevőszék által készített 2020-as felmérésekből tudhatjuk meg. Ez alapján ugyanis az utasok csupán 37%-a volt elégedett a járatuk hosszú késését, törlését vagy beszállásuk megtagadását eredményező helyzetben a légitársaságok által nyújtott tájékoztatással.³³ 63% azoknak az utasoknak az aránya, akik szerint közel sem kaptak meg minden információt és segítséget ahhoz, hogy elérjék célállomásukat.

Mindezek alapján megállapítható, hogy a Rendelet szabályainak végrehajtásának ellenőrzése, a légitársaságok magatartásának vizsgálata során sokkal nagyobb hangsúlyt kellene fektetni a tájékoztatási kötelezettség követelményének érvényesülésére.

³² Az Európai Unió lakosságának 14%-a ismeri a légiutasokat megillető jogokat, vagy legalább már hallott létezésükről. Ez az arány 49%-ra emelkedik, ha azokat az utasokat vizsgáljuk, akik utaztak már életük során egyszer vagy leginkább többször repülővel. Eurobarometer 93, summer 2020. Lásd: https://data.europa.eu/euodp/en/data/dataset/S2262_93_1_93_1_ENG. (Letöltés ideje: 2023. július 29.)

³³ Eurobarometer 93, summer 2020. Lásd: https://data.europa.eu/euodp/en/data/dataset/S2262_93_1_93_1_ENG. (Letöltés ideje: 2023. július 29.)

Források jegyzéke:

- Az Európai Parlament és a Tanács 261/2004/EK rendelete (2004. február 11.) visszautasított beszállás és a légijáratok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról, és a 295/91/EGK rendelet hatályon kívül helyezéséről.
- 2013.évi V. törvény a Polgári törvénykönyvről
- C-146/20, C-188/20, C-196/20 és C-270/20 Azurair és mások egyesített ügyekben 2021 július 2-én hozott ítélet [ECLI:EU:C:2021:1038]
- C-354/18. sz. Rusu kontra SC Blue Air ügyben július 29-én hozott ítélet [ECLI:EU:C:2019:637]
- C-12/11. sz. Denise McDonagh kontra Ryanair Ltd ügyben 2013 január 13-án hozott ítélet [ECLI:EU:C:2013:43]
- Eurobarometer 93, summer 2020. Lásd: https://data.europa.eu/euodp/en/data/dataset/S2262_93_1_93_1_ENG. (Letöltés ideje: 2023. július 29.)
- Nem tudott leszállni a WizzAir budapesti gépe Madeirán. <https://index.hu/belfold/2023/04/04/wizz-air-budapest-funchal-madeira-legitarsasag-viharos-szel/> (letöltés ideje: 2023. május 12.)
- A WizzAir mentesítő járatot küldött a Madeirán rekedt utasaiért. <https://telex.hu/belfold/2023/04/07/wizzair-mentesito-jarat-madeira-utasok-eros-szel> (Letöltés ideje: 2023. május 14.)
- Végleg Madeirán hagyta a budapesti utasait a WizzAir. <https://infostart.hu/kulfold/2023/04/05/vegleg-madeiran-hagyta-budapesti-utasait-a-wizz-air> (letöltés ideje: 2023. május 12.)