



BUDAPEST FŐVÁROS  
KORMÁNYHIVATALA  
FOGYASZTÓVÉDELMI FŐOSZTÁLY

Ügyiratszám: BP-2200/00061-5/2026  
előirat: BP/2200/06614/2025

Tárgy: Figyelmeztető határozat

Ügyintéző:

Telefon:

Ügyfél: Ryanair DAC.; xy (Kérelmezők)

E-mail:

Modulszám: xy

## H A T Á R O Z A T

A **Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztály** (a továbbiakban: Fogyasztóvédelmi Főosztály) a **Ryanair DAC-t** (székhely: Corporate Head Office, Airside Business Park, Swords, Co. Dublin, Írország; regisztrációs szám: 4749148U; a továbbiakban: Társaság)

### f i g y e l m e z t e t i

és egyben felszólítja arra, hogy a jövőben tartózkodjon közigazgatási szabályszegés elkövetésétől, ellenkező esetben vele szemben fogyasztóvédelmi bírság szankció kerülhet kiszabásra.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály továbbá a Társaságot

### k ö t e l e z i

- arra, hogy a visszautasított beszállás és 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 szóló 261/2004/EK Rendelet (a továbbiakban: Rendelet) 8. cikk (3) bekezdése alapján fizesse meg xy részére a 2025. május 30-ai Budapest (BUD) – Porto (OPO) útvonalon közlekedő, FR4243 számú járat elterelése vonatkozásában a Kérelmezők átszállításának teljes költségéből fennmaradó 490 EUR összeget,
- továbbá arra, hogy minden olyan esetben fizesse meg az átszállítás költségét, melyben a Társaság egyéb szervezett közlekedési alternatívát nem tud felajánlani az utasok részére.

A fenti kötelezettségének a Társaság a határozat véglegessé válásának napjától köteles eleget tenni.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály kötelezi továbbá a vállalkozást arra, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során észlelt hiba, hiányosság, illetve a jogsértés megszüntetése érdekében tett intézkedéséről a Fogyasztóvédelmi Főosztályt a határozat véglegessé válását követő 15 napon belül értesítse.

#### Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B.– Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: [fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu) Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

A véglegesen kiszabott kötelezés önkéntes teljesítésének elmaradása esetén a végrehajtást foganatosító szerv az adóssal szemben eljárási bírságot szabhat ki. Ha az adós az eljárási bírságot kiszabó végzésben megállapított határidő alatt sem teljesítette a kötelezettségét, az eljárási bírság egy alkalommal ismételten kiszabható. A végrehajtást foganatosító szerv a meghatározott cselekményt az adós költségére és veszélyére - akár hivatásos állományú tagjának intézkedésével vagy kényszerítő eszköz alkalmazásával - elvégzi, ha az adós az ismételten kiszabott eljárási bírság ellenére sem teljesítette a meghatározott cselekményt, vagy a meghatározott cselekmény végrehajtása nem tűr halasztást.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály eljárása során eljárási költség nem került megállapításra, így annak viseléséről rendelkezni nem volt szükséges.

Jelen határozat a közléssel válik véglegessé, ellene a Fővárosi Törvényszékhez címzett közigazgatási jogvita eldöntése iránti kérelmet lehet előterjeszteni keresetlevél benyújtásával. A keresetlevelet az elsőfokú közigazgatási döntést hozó szervnél [Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztályánál (1117 Budapest, Prielle Kornélia utca 4/b.)] a felülvizsgálni kért döntés kézhezvételétől számított **30 napon belül** kell benyújtani vagy ajánlott küldeményként postára adni.

A keresetlevél benyújtásának a közigazgatási cselekmény hatályosulására nincs halasztó hatálya, de a felperes a halasztó hatály elrendelését azonnali jogvédelem iránti kérelemben kérheti a bíróságtól.

A digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól szóló 2023. évi CIII. törvényben (a továbbiakban: DÁP tv.) 19. §-a alapján jogi képviselővel eljáró fél, valamint a belföldi székhellyel rendelkező gazdálkodó szervezet a keresetlevelet a <https://epapir.gov.hu> oldalon található e-Papír szolgáltatás igénybevételével tudja előterjeszteni.

A jogi képviselővel eljáró fél, valamint a belföldi székhellyel rendelkező gazdálkodó szervezet köteles az elektronikus kapcsolattartásra. *A Fogyasztóvédelmi Főosztály KRID száma: 659510135, hivatali kapujának elnevezése: BUKTHIR.*

A jogi képviselő nélkül eljáró természetes személy a keresetlevelet járási (fővárosi kerületi) hivatal vagy kormányhivatal eljárásában hozott közigazgatási cselekmény esetén kormányablaknál is benyújthatja, vagy a lakóhelye, munkahelye szerinti járásbíróságon a bíróság elnöke által jogszabályban foglaltak szerint erre a célra meghatározott ügyfélfogadási időben, szóban előadhatja, amelyet a bíróság jegyzőkönyvben vagy az erre rendszeresített nyomtatványon rögzít.

A keresetlevél tartalmi követelményeit a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (a továbbiakban: Kp.) 37. §-a, míg a benyújtására vonatkozó szabályokat a Kp. 39. §-a tartalmazza.

A közigazgatási jogvita elbírálása iránti közigazgatási per és egyéb közigazgatási **bírósági eljárás illetéke 30 000 forint**. A bírósági eljárási illetéket – a technikai feltételek megléte esetén – elektronikus fizetési és elszámolási rendszeren keresztül kell megfizetni, kivéve, ha jogszabály más fizetési módot is megenged, vagy ha az illeték viseléséről a bíróság az eljárást befejező határozatában dönt.

Az illetékfeljegyzési joggal érintett, meg nem fizetett bírósági eljárási illetéket a bíróság külön felhívására, az abban meghatározottak szerint kell megfizetni.

Nem kötelezhető illeték fizetésére az, aki a külön jogszabály szerint költségmentességet, vagy az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) szerint illetékmentességet élvez. A személyes illetékmentesség a fél jogutódjára nem terjed ki.

#### Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B.– Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: [fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu) Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

A felet – ideértve a beavatkozót és az érdekeltet is – illetékfeljegyzési jog illeti meg a közigazgatási bírósági eljárásban, kivéve a közszolgálati jogviszonnyal kapcsolatos pert és a szerződő fél által indított közigazgatási szerződéssel kapcsolatos pert.

## INDOKOLÁS

### Eljárási cselekmények

**xy** kérelmet nyújtott be saját, valamint utastársai: **xy** nevében (továbbiakban: Kérelmezők) a Fogyasztóvédelmi Főosztályra, a **Ryanair DAC.** (a továbbiakban: Társaság) által üzemeltetett **2025. május 30-ai Budapest (BUD) – Porto (OPO) útvonalon közlekedő, FR4243 számú járat elterelésével** kapcsolatban.

A Kérelmezők (fogalási szám: xy) elsősorban a visszautasított beszállás és 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 szóló 261/2004/EK Rendelet (a továbbiakban: Rendelet) szerinti kártalanítás megfizetésével kapcsolatban keresték meg a Fogyasztóvédelmi Főosztályt.

A beadványban előadásra került, hogy a nevezett járat az eredetileg tervezett Porto (OPO) reptér helyett, a madridi (MAD) repülőtéren landolt. Ezt követően a Társaság nem nyújtott segítséget a Kérelmezőknek az eredeti célállomásra történő eljutás érdekében. Arról értesítette a Társaság az utasokat, hogy maguk gondoskodjanak az eljutásról és a költségtérítés érdekében őrizték meg a bizonylatot, majd nyújtják be a Társaság részére.

A Kérelmezők ennek következtében taxival oldották meg a Portoba történő eljutást, melynek eredményeként több mint 6 órával később érték el a célállomást az eredetileg tervezetthez képest.

**A Kérelmezők által előadásra került, hogy a nevezett járat elterelésével kapcsolatban, kártalanításra vonatkozó igényt nyújtottak be a Társasághoz, mely igény elutasításra került. Az átszállítás költségének megtérítésére vonatkozóan szintén megkereséssel éltek a Kérelmezők a Társaság irányába, azonban annak csak töredékét volt hajlandó megfizetni a Társaság.**

A kérelemben foglaltak alapján a Fogyasztóvédelmi Főosztály előtt **2025. augusztus 5.** napján eljárás indult, melynek során értesítette az ügyfeleket a közigazgatási hatósági eljárás kérelemre történő megindulásáról, az ügyintézési határidőről, és az ügyféli jogokról, majd a tényállás tisztázása céljából adatszolgáltatásra hívta fel a Társaságot az alábbiak szerint.

**15 napon belül** szolgáltatson adatot az általa üzemeltetett, **2025. május 30-ai Budapest (BUD) – Porto (OPO) útvonalon közlekedő, FR4243 számú járat elterelésével** kapcsán az alábbiakra vonatkozóan:

#### 1. Mik a járat adatai:?

- a. Járatszám (ICAO és IATA szerint is megadva)
- b. Járat menetrend szerinti indulási és érkezési ideje (helyi idő szerint)
- c. Járat tényleges indulási és érkezési ideje, valamint helye (helyi idő szerint – a légi jármű ajtaja nyitásának és zárásának ideje)
- d. Indulási késés mértéke
- e. Érkezési késés mértéke

**A fentieket a járatszervezési rendszerének a járatra vonatkozó kivonatával vagy annak megfeleltethető dokumentumokkal igazolja!**

#### 2. Mikor döntöttek a járat eltereléséről és erről mikor és milyen módon kerültek az utasok tájékoztatásra?

##### Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B.– Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: [fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu) Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

**3. A tárgyi elterelés milyen okból következett be?**

**Az elterelést előidéző körülményekről mikor szerzett tudomást ill. milyen intézkedéseket tett annak érdekében, hogy elkerülje azokat?**

**Kérem, hogy az érintett járat törlésének okát az alábbi dokumentumokkal igazolja:**

Műszaki jellegű meghibásodás esetén:

- az adott eseményhez/járáthoz kapcsolódó AircraftFlight Log oldal(ak)→ **AircraftFlight Log/Workorderdocument**
- az adott eseményhez/járáthoz kapcsolódó AircraftTechnical Log oldal(ak) →**AircraftTechnical Log**
- az adott eseményben érintett légi jármű tervezett napi járat programozását igazoló dokumentum(ok) → **Daily MovementSheet/ActualFlightInfo**
- az adott esemény kezelésére tett intézkedéseket igazoló, a járat teljesítésre/rotációra vonatkozó légi jármű programozási adatokat igazoló dokumentum(ok) →**History of ChangesforFlight**.

Meteorológiai jellegű körülményekre visszavezethető esetek esetén:

- a repülőtér megnevezése, ahol a kedvezőtlen meteorológiai körülmények felmerültek, és azok fennálltának pontos időpontja
- az adott napra vonatkozó összes METAR távirat→ **METAR Display**
- az adott eseményben érintett légi jármű tervezett napi járat programozását igazoló dokumentum(ok) → **Daily MovementSheet/ActualFlightInfo**
- az adott esemény kezelésére tett intézkedéseket igazoló, a járat teljesítésre/rotációra vonatkozó légi jármű programozási adatokat igazoló dokumentum(ok) →**History of ChangesforFlight**.
- **Hány utas jelentkezett beszállásra az érintett járatra?**

**4. Milyen módon gondoskodott arról, hogy a Kérelmező utasok elérhessék eredeti célállomásukat?**

**5. Hogyan tett eleget a vonatkozó Rendelet 8. cikk (3) bekezdésében foglalt kötelezettségének az átszállítási költségek vonatkozásában?**

**6. Hány utas jelentkezett beszállásra az érintett járatra?**

**7. Hány utas nyújtott be a vonatkozó Rendelet 7. cikke szerinti kártalanításra vonatkozó igényt a Társasághoz a nevezett járat kapcsán?**

**8. A Társaság fizetett-e a vonatkozó Rendelet 7. cikke szerinti kártalanítást a Kérelmező utasoknak (foglalási szám: xy)?**

Kártalanítás megfizetése esetén kérem, küldje el a Fogyasztóvédelmi Főosztálynak az átutalást igazoló bizonylat másolati példányát.

**9. A Társaság fizetett-e a vonatkozó Rendelet 7. cikke szerinti kártalanítást az érintett járat valamely utasának?**

Amennyiben fizetett kártalanítást kérem, küldje el a Fogyasztóvédelmi Főosztálynak az átutalást igazoló bizonylat másolatát.

**Fogyasztóvédelmi Főosztály**

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B.– Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: [fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu) Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

**A fentiekkel kapcsolatos nyilatkozatát, hitelt érdemlő dokumentumokkal igazolja!**

A Társaság határidő-hosszabbításra vonatkozó kérelmet nyújtott be a Fogyasztóvédelmi Főosztályhoz az adatszolgáltatás teljesítése érdekében.

Mivel a Társaság nem teljesítette adatszolgáltatási kötelezettségét, a Fogyasztóvédelmi Főosztály 2025. szeptember 24-én kelt végzésével eljárási bírságot szabott ki a részére, valamint ismét felszólította az adatszolgáltatás teljesítésére.

A Társaság 2025. szeptember 25-én megküldte az ügyvel kapcsolatos nyilatkozatát, melyben – többek között – az alábbiak kerültek előadásra.

*A Társaság rögzítette nyilatkozatában, hogy az FR4243 BUD–OPO járat sajnálatos, kényszerű késését egy előre nem látható légiforgalmi irányítási (ATC) slot, valamint egy időjárási okból történő kitérés okozta, amely a légitársaság ellenőrzésén kívül esett. Ennek ellenére a Ryanair mindent megtett annak érdekében, hogy valamennyi utas a lehető legrövidebb időn belül eljusson a tervezett úti céljára az adott napon.*

*Előadásra került, hogy a járatra összesen 196-an jelentkeztek beszállásra. Kártalanítást nem fizetett a Társaság a járat egyetlen utasának sem.*

A Társaság megküldte a nyilatkozat alátámasztását igazoló dokumentumokat.

Fogyasztóvédelmi Főosztályunk 2025. szeptember 29-én megkereséssel élt az Építési és Közlekedési Minisztérium Légügyi Kockázatértékelési Hatósági Főosztály (továbbiakban: Légügyi Kockázatértékelési Hatósági Főosztály) felé és tájékoztatást kért arra vonatkozóan, hogy az érintett járat elterelését kiváltó okok értékelhetők-e olyan rendkívüli körülményként, melyet minden ésszerű intézkedés ellenére sem lehetett volna elkerülni.

A Társaság 2025. szeptember 29-én kiegészítette nyilatkozatát az alábbiakkal.

*2025. május 31-én arról értesítette az utasokat, hogy „Az autóbuszok korlátozott elérhetősége miatt sajnós nem tudunk földi szállítást biztosítani. Kérjük, hogy a célállomásra való eljutást saját maga oldja meg, és a költségtérítéshez szükséges bizonylatokat tartsa meg. A költségtérítési űrlapot itt lehet benyújtani: <https://onlineform.ryanair.com/ie/en/eu-261>.”*

*Előadásra került továbbá, hogy a Kérelmező benyújtotta a földi közlekedés költségeiről szóló számlát, amely egy Madridból Matosinhosba történő taxizás volt, 550 EUR összegben. A Társaság álláspontja szerint ez az összeg túlzónak minősül, ezért a megtérítés összege 60 EUR-ban került maximalizálásra.*

A Társaság képviselőjét ellátó Ügyvédi Iroda 2025. október 13-án újabb nyilatkozatot nyújtott be, melyben ismét továbbításra kerültek a korábbi adatszolgáltatások. A benyújtott dokumentumok alapján kérték a Főosztályt, hogy az eset összes körülményét értékelve és a Társaság jelen iratban előadott magyarázatait elfogadva az ügyet jogsértés megállapítása nélkül zárja le.

A Társaság 2025. december 16-ai nyilatkozatában rögzítette, hogy hajlandó a fennmaradó összeg (490 EUR) kifizetésére a Kérelmezők részére, melyhez bekérte az utaláshoz szükséges adatokat.

A Légügyi Kockázatértékelési Hatósági Főosztály 2025. december 17-én kelt tájékoztatásában előadásra került, hogy a légifuvarozó által bemutatott bizonyítékok alapján a **Hatóság az érintett járat késésének okaként rendkívüli körülményt állapít meg.**

A Fogyasztóvédelmi Főosztály ezt követően tájékoztatta az Ügyfeleket a bizonyítási eljárás lefolytatásáról, valamint megküldte részükre a Légügyi Kockázatértékelési Hatósági Főosztály KÖFÁT/56686-1/2025/LKH iktatószámú szakmai véleményét.

**Fogyasztóvédelmi Főosztály**

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B.– Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: [fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu) Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

A Fogyasztóvédelmi Főosztály 2025. december 18-én rendelkezésre bocsátotta az utalási adatokat a Társaság részére. A Társaság előadta, hogy az utalás 28 munkanapon belül fog teljesülni.

**A Fogyasztóvédelmi Főosztály a fentiek alapján az alábbi tényállást állapította meg:**

Tekintettel arra, hogy az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény nem szabályozza a joghatóság kérdését, ezért – olyan ügyek vonatkozásában, ahol nemzetközi elem is érintett – az ágazati szabályokban, vagy európai uniós jogszabályokban rögzítettek lesznek az irányadóak. A légi személyszállítás szabályairól szóló 25/1999. (II. 12.) Korm. rendelet 27. § (3)-(4) bekezdései szerint a 261/2004/EK rendelet 16. cikkének (2) bekezdése alapján kijelölt szerv a fogyasztóvédelmi hatóság, erre és arra a körülményre tekintettel, hogy a jelen ügyben érintett utasok Budapestről indultak, majd Portóba érkeztek volna, a Fogyasztóvédelmi Főosztály joghatósága jelen ügyben fennáll, eljárásra jogosult.

A feltárt tényállás alapján a Fogyasztóvédelmi Főosztály megállapította, hogy a Rendelet 7. cikke szerinti általános kártalanítás megfizetése vonatkozásában a Társaság nem követett el fogyasztóvédelmi tárgyú jogsértést, tekintettel arra, hogy a járat elterelését rendkívüli körülmények okozták.

A **KÖFÁT/56686-1/2025/LKH** iktatószámú szakmai tájékoztatásában a Légügyi Kockázatértékelési Hatósági Főosztály, egyebek mellett az alábbiakat is rögzítette:

*„A Megkeresés és annak mellékletei szerint a légi fuvarozó, a Ryanair DAC a 2025. május 30-ai Budapest - Porto (FR4243) járatának késésének okát rendkívüli körülményre hivatkozva támasztotta alá, amely körülményt előre nem látható légiforgalmi irányítási korlátozások és a Porto repülőtérén fennálló kedvezőtlen időjárási viszony okozott.*

*A Rendelet szerint kártalanítás kifizetése alól abban az esetben mentesül az üzemeltető légi fuvarozó, ha bizonyítani tudja, hogy a járat törlését vagy késését olyan rendkívüli körülmények okozták, amelyek kívül esnek a légi fuvarozó tényleges befolyásán, és amelyeket minden ésszerű intézkedés ellenére sem lehetett volna elkerülni.*

*A Rendelet 5. cikkének (3) bekezdése értelmében a légifuvarozónak kell bizonyítania, hogy a járat késését vagy törlését rendkívüli körülmény okozta-e.*

*A légitársaság nyilatkozata szerint 2025. május 30-án az EI-HGV lajstromjelű, Boeing 737-8200 típusú repülőgép az FR7472/FR7473 OPO–EIN–OPO, valamint az FR4244/FR4243 OPO–BUD–OPO járatokat teljesítette. Az FR7472 járat menetrend szerint indult, azonban az FR7473 EIN–OPO járat az Eurocontrol által kiadott, kötelező érvényű légiforgalmi irányítási (ATC) résidő miatt késedelmet szenvedett, ami további járatok késését is eredményezte.*

*Az FR4244 számú, OPO–BUD járatra a tervezett 13:20 UTC helyett 14:40 UTC időpontra került kiadásra ATC slot, így a járat 14:43 UTC-kor indult el, és 18:08 UTC-kor érkezett meg Budapestre, 1 óra 23 perc késéssel.*

*A késedelem következtében a FR4243 számú, BUD–OPO járatot egy másik repülőgép (EI-HEZ) teljesítette, amely 18:23 UTC-kor indult Budapestről. Az OPO repülőtér megközelítése során a súlyosan korlátozott látási viszonyok miatt a leszállás nem volt biztonságosan végrehajtható, ezért a járat Madridba (MAD) tért el, ahol 22:55 UTC-kor landolt.*

*A légitársaság nyilatkozata szerint a késedelem és az eltérés előre nem látható ATC korlátozások és kedvezőtlen időjárási körülmények következménye volt.*

*A Hatóság a tárgyi napon fennálló időjárási körülményekkel kapcsolatban az alábbiakat állapította meg:*

*2025. május 30-án Budapesten a repülésre kedvező időjárási viszonyok álltak fenn.*

*2025. május 30-án, Porto repülőtérén 01:30 UTC és 02:30 UTC között jó látási viszonyok mellett talajmenti ködfoltok jöttek létre. 06:30 UTC-10:00 UTC között ismét talajmenti ködfoltok jöttek létre, de rövid időre 08:00 UTC és 09:00 UTC között 500 és 800 méter közé csökkent a látástávolság és köd volt a repülőtérén. Ezt követően átmenetileg rövid*

**Fogyasztóvédelmi Főosztály**

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B.– Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: [fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu) Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

*időre megjavult a látástávolság. 17:30 UTC kor eleinte csak ködfoltok, majd hamarosan 500-900 méter közötti látástávolsággal sűrű köd alakult ki a repülőtéren, 30 méteres függőleges látással, ami a nap hátralévő részében megmaradt.*

*A Rendelet preambuluma 14) bekezdése alapján rendkívüli körülménynek számít az érintett légi járat működésével össze nem egyeztethető meteorológiai feltételek. Továbbá a Rendelet preambuluma 15) bekezdése szerint különleges körülmények fennállásának kellene tekinteni, ha egy légiforgalmi irányítási döntés hatása egy bizonyos légi járművel kapcsolatban egy bizonyos napon hosszú késedelmet okoz.*

***A fentiekre való tekintettel, és az üzemeltető légi fuvarozó által bemutatott bizonyítékok alapján a Hatóság az érintett járat késésének okaként rendkívüli körülményt állapít meg.”***

A Fogyasztóvédelmi Főosztály egyetért és elfogadja a Légügyi Kockázatértékelési Hatósági Főosztály **KÖFÁT/56686-1/2025/LKH** iktatószámú szakmai tájékoztatásában rögzített álláspontját a nevezett járat kapcsán, ezzel egyidejűleg tudomásul veszi a Társaság elterelésre való indokának rendkívüliségét.

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.

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. A „külső” események általában rendkívüli körülményeknek minősülnek.

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

A Rendelet Preambuluma (14) bekezdése szerint a Montreali Egyezménynek megfelelően az üzemeltető légi fuvarozókra háruló kötelezettségeket korlátozni kellene, vagy ki kellene zárni azokban az esetekben, amikor egy eseményt olyan rendkívüli körülmények okoztak, amelyeket minden ésszerű intézkedés ellenére sem lehetett volna elkerülni. Ilyen körülmények különösen politikai instabilitás, az érintett légi járat működésével össze nem egyeztethető meteorológiai feltételek, biztonsági kockázatok, váratlan repülésbiztonsági hiányosságok és olyan sztrájkok esetén fordulhatnak elő, amelyek egy üzemeltető légi fuvarozó működését befolyásolják.

A Kérelmezők által nyújtott tájékoztatás szerint, a célállomást több mint 6 órával később érték el az eredetileg tervezett időponthoz képest. A hivatkozott Bizottsági Közlemény alapján, az elterelve közlekedő járatot jelen ügyben a törléssel azonos módon kell kezelni. Ennek alapján, a Rendelet 7. cikkében előírt átalánykártalanítás megfizetése szempontjából nem releváns információ az, hogy az utasok valójában mikor érték el a tervezett célállomást.

**Az eljárás során a rendelkezésre álló dokumentumok alapján megállapításra került, hogy a nevezett járat elterelését/törlését olyan rendkívüli körülmények okozták, amelyeket minden ésszerű intézkedés ellenére sem lehetett volna elkerülni, így az utasokat nem illeti meg a Rendelet 7. cikkében előírt kártalanítás.**

A rendelkezésre álló iratok – így különösen a felek nyilatkozatai és a Társaság által megküldött járatadatok – alapján a Fogyasztóvédelmi Főosztály megállapította, hogy a Társaság által üzemeltetett, 2025. május 30-ai Budapest–Porto (FR4243) járat eltereléssel közlekedett, és az eredeti célállomás, Porto helyett Madridban szállt le, 2025. május 30-án 22:55 (UTC időpontban, helyi (portói) idő szerint 23:55 órakor. A Társaság nyilatkozata szerint az elterelés oka légiforgalmi irányítási korlátozás és kedvezőtlen időjárás volt.

**Fogyasztóvédelmi Főosztály**

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B.– Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: [fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu) Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

A Fogyasztóvédelmi Főosztály hangsúlyozza, hogy a Rendelet 8. cikk (1) bekezdés *b*) pontja szerinti **átirányítási / átfoglalási kötelezettség**, illetve a végső célállomásra történő eljuttatás kötelezettsége a járat törlésének, hosszú késésének vagy elterelésének okától függetlenül fennáll; a „*rendkívüli körülményekre*” való hivatkozás kizárólag a Rendelet 7. cikke szerinti pénzbeli kártalanítás alóli mentesülés szempontjából bír relevanciával, azonban nem érinti az átszállítás biztosítására vonatkozó kötelezettséget. Ennek megfelelően a jelen eljárásban a járat elterelésének oka nem mentesíti a Társaságot a Rendelet 8. cikk (1)–(3) bekezdésében foglalt kötelezettségek teljesítése alól.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály megállapította, hogy a Rendelet 8. cikk (3) bekezdése kizárólag azon esetekre ad külön szabályt, amikor egy adott várost vagy régiót több repülőtér szolgál ki, és a légitársaság az utast a foglalás szerinti repülőtér helyett egy ugyanazon várost vagy régiót kiszolgáló alternatív repülőtérre szállítja le. A város, vagy régió fogalmát az Európai Unió Bíróságának ítélkezési gyakorlata alapján (C-826/19. sz. WZ kontra Austrian Airlines ügy) egységesen, uniós szinten, **a földrajzi közelség és az azonos városi/régiós légtér szempontjából kell értelmezni, és nem a tagállami közigazgatási határokhoz kötötni.**

Jelen ügyben a járat eredeti végcélja Porto (Portugália), míg az elterelés következtében a járat Madridba (Spanyolország) érkezett. A két repülőtér között több mint 500 km távolság van, eltérő tagállami területen, eltérő városi és regionális vonzáskörzetet kiszolgálva. A Fogyasztóvédelmi Főosztály ezért megállapította, hogy a madridi repülőtér nem tekinthető a Rendelet 8. cikk (3) bekezdése szerinti, azonos várost vagy régiót kiszolgáló „*alternatív repülőtérnek*”, így a járat elterelése Madridba a Rendelet és a Bizottsági iránymutatás [„*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*” (A Bizottság közleménye (C/2024/5687) 3.2.4. pont] és az EUB gyakorlatával (C-826/19. sz. Austrian Airlines ügyben hozott ítélet, ECLI:EU:C:2021:318, 44. pont.) összhangban **a járat törlésével egyenértékű helyzetnek minősül.**

A Rendelet 8. cikk (1) bekezdés *b*) pontja alapján járat törlés esetén az utasok jogosultak az eredeti végső célállomásra történő átszállításra a lehető legrövidebb időn belül, összehasonlítható utazási feltételek mellett. A 8. cikk (3) bekezdése pedig kimondja, hogy amikor egy várost vagy régiót több repülőtér szolgál ki, és az utas egy alternatív repülőtérre kerül áthelyezésre, **a légitársaság viseli az utas átszállításának költségét** az alternatív repülőtér és az eredeti célrepülőtér (vagy egy közeli egyeztetett úti cél) között.

Az Európai Unió Bíróságának C-826/19. sz. ítélete értelmében a légitársasókat ezen költségek viselése **saját kezdeményezésére terheli**, és ha e kötelezettségének nem tesz eleget, az utas követelheti mindazon összegek megtérítését, amelyek az adott ügy egyedi körülményei között **szükségesnek, megfelelőnek és ésszerűnek** minősülnek a légitársasó gondoskodási kötelezettségének pótlásához.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály álláspontja szerint, ha még azon esetben is a légitársasó viseli a földi szállítás költségét, amikor az alternatív repülőtér ugyanazt a várost vagy régiót szolgálja ki, mint az eredeti célállomás, úgy **különösen indokolt**, hogy a légitársasó viselje az utasoknak a végső célállomás eléréséhez szükséges többletköltségeit akkor, amikor a járatot egy másik tagállamban található, a végső célállomástól több száz kilométerre fekvő repülőtérre térítik el, és a légitársasó az eredeti végcélra történő továbbutazást nem biztosítja.

**E költségek a Rendelet 8. cikkében szabályozott jog érvényesítéséhez kapcsolódnak, és nem tekinthetők a Rendelettől független, tisztán magánjogi igénynek.**

A bizonyítékok alapján megállapítható, hogy a Társaság a járat elterelését követően az utasokat SMS-ben tájékoztatta a Madridba történő leszállásról, és arról is, hogy nem tud földi közlekedést biztosítani az eredeti célállomásra. Ezzel egyidejűleg arról tájékoztatta az utasokat, hogy a célállomásra történő eljutásukat saját

#### Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B.– Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: [fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu) Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

maguknak kell megszervezniük, a felmerülő közlekedési költségeket pedig benyújthatják a Társasághoz megtérítés céljából.

A Kérelmezők a Társaság tájékoztatására figyelemmel, valamint arra tekintettel, hogy a járat éjszaka szállt le Madridban, és a Társaság semmilyen alternatív közlekedési lehetőséget (így különösen busztranszfert vagy más szervezett földi szállítást) nem biztosított, egy másik utassal együtt taxival oldották meg a Madridból Portóba történő eljutást. A benyújtott adatok szerint a taxi költsége a 4 fő vonatkozásában összesen 550 EUR volt. Ebből a Társaság mindössze 60 EUR összeget térített meg, a fennmaradó 490 EUR visszafizetését pedig arra hivatkozással tagadta meg először, hogy a teljes költség „túlzó”.

A Társaság ugyanakkor sem a hatósági eljárás során, sem a Kérelmezők felé nem jelölte meg, hogy álláspontja szerint milyen konkrét összeg vagy útvonal minősült volna elfogadható, ésszerű mértékű költségnek, továbbá nem mutatott rá olyan ténylegesen rendelkezésre álló, olcsóbb közlekedési alternatívára, amely a leszállás időpontjában a Kérelmezők számára reálisan igénybe vehető lett volna (pl. az éjszaka közepén induló menetrend szerinti busz- vagy vonatjárat). Nem szolgáltatott adatot arra nézve sem, hogy a Kérelmezők által igénybe vett taxi díja a Madrid–Porto viszonylatban a piaci árakat kirívóan meghaladta volna.

A Madrid és Porto közötti távolság közúton megközelítőleg 550–560 km, ami – a forgalmi viszonyoktól függően – körülbelül 5–6 órás utat jelent. E távolság, az utazás éjszakai időpontja, valamint a Társaság által is elismert tény, miszerint nem tudott földi közlekedést biztosítani, együttesen azt eredményezték, hogy a Kérelmezőknek nem állt rendelkezésére más olyan reális vagy ésszerű választási lehetőség, amely a végső úti cél mielőbbi elérését biztosíthatta volna.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály álláspontja szerint a taxi igénybevétele az adott konkrét helyzetben **szükségszerű és arányos lépés volt a Kérelmezők részéről**. A Fogyasztóvédelmi Főosztály álláspontja szerint a Madridból Portóba igénybe vett taxi a Rendelet 8. cikk (1) bekezdés *b*) pontja szerinti átirányítás/átfoglalás pótlására, a végső célállomás elérésére szolgált, és a járat éjszakai érkezési idejére, a több mint 500 km-es távolságra, valamint a Társaság által fel nem ajánlott alternatívákra figyelemmel szükségesnek, megfelelőnek és ésszerűnek minősül; ennek költségét ezért a Társaság viseli.

A szükségszerűség, arányosság és ésszerűség megítélése kapcsán a Fogyasztóvédelmi Főosztály figyelembe vette, hogy

- a Társaság kifejezetten arra kérte az utasokat, hogy saját maguk gondoskodjanak a továbbutazásról,
- semmilyen szervezett földi szállítást nem ajánlott fel,
- a távolság és az éjszakai időpont miatt a menetrend szerinti tömegközlekedés igénybevétele objektíve korlátozott volt,
- a négy utasra jutó költség fajlagosan nem tekinthető kirívóan magasnak ahhoz képest, hogy egy több száz kilométeres, országhatárokon átnyúló éjszakai utazásról van szó.

A Kérelmezők tehát a Rendelet 8. cikk (1) bekezdés *b*) pontja szerinti **átirányítási / átfoglalási** illetve a végső célállomásra történő eljuttatási joguk gyakorlása körében jártak el, amikor a Társaság mulasztása folytán saját maguk szervezték meg a Madridból Portóba történő továbbutazást. A Fogyasztóvédelmi Főosztály megállapította, hogy a Kérelmezők a tőlük elvárható módon jártak el, a felmerült költséget megfelelően igazolták, a Társaság pedig nem bizonyította, hogy a költség túlzó lett volna, vagy hogy reálisan elérhető lett volna olcsóbb, de a körülmények között azonosan alkalmas alternatíva.

#### Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B.– Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: [fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu) Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

A Társaság nyilatkozata szerint a járat elterelésére rendkívüli körülmények – légiforgalmi irányítási döntés és kedvezőtlen meteorológiai viszonyok – miatt került sor. A Fogyasztóvédelmi Főosztály rámutat arra, hogy a Rendelet 5. cikk (3) bekezdése alapján a rendkívüli körülményekre történő hivatkozás **csak a 7. cikk szerinti pénzületi kártalanítás** alóli mentesülés szempontjából bír relevanciával, **nem érinti** azonban a 8. cikk szerinti visszatérítési és átszállítási kötelezettséget, illetve a 9. cikk szerinti ellátási kötelezettséget. Az Európai Unió Bíróságának ítélezési gyakorlata (különösen a C-12/11. sz. ügy) megerősíti, hogy az ellátási és átszállítási kötelezettség **rendkívüli körülmények esetén is fennáll.**

Mivel a Társaság a járat Madridba történő elterelését követően **nem ajánlott fel semmilyen szervezett földi szállítást** Portóba, ugyanakkor sms-üzenetben kifejezetten arra kérte az utasokat, hogy a továbbutazásukat saját maguk szervezzék meg, és a felmerülő költségeket utólag terjesszék elő, a Fogyasztóvédelmi Főosztály megállapította, hogy a Kérelmezők a Rendelet 8. cikk (1) bekezdése b) pontja szerinti átszállítási jogok gyakorlása körében **szükségszerűen és ésszerűen** vették igénybe a Madrid–Porto viszonylatú taxit.

A Társaság a taxis számla alapján benyújtott 550 EUR összegű költségből mindössze 60 EUR-t térített meg anélkül, hogy bármilyen érdemi indoklást adott volna arra nézve, miért tartja a teljes költséget túlzónak, illetve milyen konkrét, reálisan igénybe vehető, olcsóbb alternatívát tartott volna elfogadhatónak. A Fogyasztóvédelmi Főosztály ezért megállapítja, hogy a fennmaradó 490 EUR összeg **a Rendelet 8. cikk (1) bekezdésének c) pontjában szabályozott átszállítás költségének** minősül, amelyet a Társaság a Rendelet 8. cikk (3) bekezdésének céljára és a Bíróság C-826/19. sz. ítéletében kifejtett elvekre figyelemmel köteles viselni.

**Mindezek alapján a Fogyasztóvédelmi Főosztály arra a következtetésre jutott, hogy a Kérelmezők által a Madrid–Porto viszonylatban igénybe vett taxi költsége az átszállítás költségének minősül a Rendelet 8. cikk (1) bekezdés b) pontja értelmében. A Társaság a Kérelmezők részére mindössze 60 EUR összegű kifizetést teljesített, és a fennmaradó 490 EUR összeg megfizetésének elutasítását megalapozó indokot nem szolgáltatott, ezáltal nem tett eleget az átszállítás teljes költsége megtérítésére vonatkozó kötelezettségének.**

**A Fogyasztóvédelmi Főosztály az eljárás során megállapította, hogy a Társaság e magatartásával megsértette a Rendelet 8. cikk (1) bekezdésének b) pontjában foglalt rendelkezést, amely kapcsán - figyelemmel a Fgytv. 45/D. § (2) bekezdésére – a Kérelmezőket megillető teljes átszállítási költségből hiányzó költség megfizetésére kötelezi a Fogyasztóvédelmi Főosztály.**

A Társaság az eljárás ideje alatt módosította álláspontját és hajlandóságot mutatott a hiányzó összeg megfizetésére is. Miután a kifizetés tényszerűségét nem igazolta a határozat meghozatalának időpontjáig, így a kötelezést továbbra is szükségszerűnek tartja a Fogyasztóvédelmi Főosztály.

#### **4. A Társaság által megsértett jogszabályhelyek:**

A Fogyasztóvédelmi Főosztály feltárt tényállás alapján megállapította, hogy a Társaság megsértette

- a Rendelet 8. cikk (1) bekezdés b) pontjában

foglaltakat.

#### **Záró rendelkezések:**

A Fogyasztóvédelmi Főosztály meghatározott cselekmény végrehajtásának elmulasztása esetén irányadó jogkövetkezményeket az Ákr. 132. §-a, valamint az adóhatóság által foganatosítandó végrehajtási eljárásokról szóló 2017. évi CLIII. törvény 122-125. §-ai alapján határozta meg.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály döntését a hivatkozott jogszabályhelyek alapján, továbbá az Ákr. 80. § (1) bekezdésben és a 81. § (1) bekezdésben meghatározottak szerint, az Fgytv. 45/A. § (1)-(3) bekezdéseiben, az Fgytv.

#### **Fogyasztóvédelmi Főosztály**

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B.– Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: [fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu) Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elvezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

45/D §-ában, valamint a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 326/2024. (XI. 14.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Statútum R.) 1-2. §-aiban, és a 3. § (11) bekezdésében biztosított hatáskörömben és illetékességem alapján eljárva hozta meg.

Az e határozat elleni jogorvoslati lehetőséget az Ákr. 112. §-a, valamint a 114. § (1) bekezdése szabályozza.

A határozat elleni bírósági jogorvoslati illeték mértékéről az Itv. 45/A. § (1) bekezdése, megfizetésének módjáról a 74. § (1) bekezdése, míg az illetékmentességről az Itv. 56. §(1) bekezdése, az illetékfeljegyzési jogról az Itv. 62. § (1) bekezdésének *h*) pontja rendelkezik.

*Budapest, dátum az elektronikus aláírás szerint*

**dr. Sára Botond főispán** megbízásából

**xy**  
főosztályvezető

**A döntésről értesül:**

- 1.) Ryanair DAC. meghatalmazottjaként: Okányi Ügyvédi Iroda (cégkapun: 18126893)
- 2.) xy (ügyfélkapun keresztül)
- 3.) Irattár

Végleges: 2026. február 4.