



BUDAPEST FŐVÁROS  
KORMÁNYHIVATALA  
FOGYASZTÓVÉDELMI FŐOSZTÁLY

Ügyiratszám: BP-2200/00989-3/2026

Tárgy: Figyelmeztető határozat

előirat: BP/2200/07264/2025

Ügyintéző:

Ügyfél: Swiss International Air Lines AG,  
xy (Kérelmezők)

Telefon:

E-mail:

Modulszám: xy

## H A T Á R O Z A T

A **Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztály** (a továbbiakban: Fogyasztóvédelmi Főosztály) a **Swiss International Air Lines AG-t** (székhely: Malzgasse 15, CH-4052 Basel Svájc; adószám: CHE-105.918.070 MWST; regisztrációs szám: CH-270.3.001.037-6; 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) 5. cikk (1) bekezdés b) pontja alapján – járat törlés esetén – nyújtson segítséget és díjmentesen ajánlja fel az utasoknak a várakozási idővel ésszerű arányú étkezést és frissítőket.

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.

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 ismételtelen kiszabható. A

### 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

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 ismételt 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 szükség.

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 járásbírószágon 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.

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.

#### 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

## INDOKOLÁS

### Eljárási cselekmények

**xy** kérelmet nyújtott be saját, valamint utastársai: **xy** nevében a Fogyasztóvédelmi Főosztályra.

Előadásra került, hogy a Kérelmezők (foglalási szám: **xy**) repülőjegyekkel rendelkeztek a **Swiss International Air Lines AG** (a továbbiakban: **Társaság**) által üzemeltetett 2024. július 19-ei Budapest (BUD) – Zürich (ZRH) útvonalon közlekedő, LX2251 számú, valamint a 2024. július 19-ei Zürich (ZRH) – San Francisco (SFO) útvonalon közlekedő LX38 számú járatokra.

Tekintettel arra, hogy a Társaság által üzemeltetett **2024. július 19-ei Budapest (BUD) – Zürich (ZRH) útvonalon közlekedő, LX2251** számú járat, az utazás napján **törlésre** került, így a Kérelmezők jegyei átfoglalásra kerültek.

A Kérelmezők az átfoglalás következtében repülőjegyekkel rendelkeztek a Deutsche Lufthansa AG által üzemeltetett, 2024. július 19-ei Budapest (BUD) – Frankfurt (FRA) útvonalon közlekedő LH1339 számú, valamint a United Airlines által üzemeltetett 2024. július 19-ei Frankfurt (FRA) – San Francisco (SFO) útvonalon közlekedő UA927 számú járatokra.

Tekintettel arra, hogy a Deutsche Lufthansa AG által üzemeltetett, 2024. július 19-ei Budapest (BUD) – Frankfurt (FRA) útvonalon közlekedő LH1339 számú késéssel közlekedett, így a Kérelmezők lekésték a csatlakozást. Ennek következtében a Kérelmezők jegyei újból átfoglalásra kerültek, ezúttal egy másnap induló járatra.

A Kérelmezők az újbóli átfoglalás következtében repülőjegyekkel rendelkeztek a Condor Airlines által üzemeltetett, 2024. július 20-ai Frankfurt (FRA) – San Francisco (SFO) útvonalon közlekedő DE2096 számú járatra.

A Kérelmezők végül elérték a célállomást, azonban az eredetileg tervezett időpontnál több mint 20 órával később.

**A Kérelmezők 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 hatályaon kívül helyezésétől szóló 261/2004/EK Rendelet (a továbbiakban: Rendelet) 7. cikke szerinti kártalanítás megfizetésével kapcsolatban keresték meg a Fogyasztóvédelmi Főosztályt.**

A Kérelmezők által előadásra került, hogy a törölt járatokkal kapcsolatban, kártalanításra/kártérítésre vonatkozó igényt nyújtottak be a vonatkozó Rendelet szerint a Társasághoz, azonban az elutasításra került.

**A Kérelmezők kifogásolták továbbá, hogy a Légitársaságok nem tettek eleget a vonatkozó Rendeletben foglalt segítségnyújtási -, továbbá az alacsonyabb osztályon történő utaztatás okán, a jegyár részbeni visszatérítési kötelezettségüknek.**

A kérelemben foglaltak alapján a Fogyasztóvédelmi Főosztály a **2025. szeptember 2.** napján kelt végzésével 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.

**A szükséges dokumentumok bemutatása mellett 15 napon belül szolgáltatasson adatot az általa üzemeltetett, 2024. július 19-ei Budapest (BUD) – Zürich (ZRH) útvonalon közlekedő, LX2251 számú járat törlésével kapcsolán az alábbiakra vonatkozóan:**

- **Mik a járat adatai:** Járatszám (ICAO és IATA szerint is megadva)?
- **Mikor törölték a járatot 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

- **A tárgyi törlés milyen okból következett be?**

**A törlést 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/járatához kapcsolódó AircraftFlight Log oldal(ak)→ **AircraftFlight Log/Workorderdocument**
- az adott eseményhez/járatához 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 járatjeljesítésre/rotációra vonatkozó légi jármű programozási adatokat igazoló dokumentum(ok) →**History of ChangesforFlight**.

Meteorológiai jellegű körülményekre visszavezethető esetek esetén:

- a repülőter 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 járatjeljesítésre/rotációra vonatkozó légi jármű programozási adatokat igazoló dokumentum(ok) →**History of ChangesforFlight**.

- **Hány utas rendelkezett foglalással az érintett járatra?**

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

- **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.

- **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.

- **Hogyan tett eleget a vonatkozó Rendelet 9. cikk (1) bekezdés a) pontja szerinti ellátási kötelezettségének (étkezés, frissítők) a Kérelmező utasok esetében?**

- **Nyilatkozzon arról, hogy a Kérelmezők eredetileg mely osztályra rendelkeztek repülőjegyekkel és a Társaság mely osztályú helyekre foglalta át őket?**

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

- Amennyiben alacsonyabb osztályra történt az átfoglalás a Kérelmezők esetében, úgy a Társaság visszatérítette-e a vonatkozó Rendelet 10. cikk (2) bekezdése alapján a repülőjegyek árának egy részét?

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

A Társaság 2025. október 8-án megküldte adatszolgáltatását az ügyvel kapcsolatban. A nyilatkozatban – egyebek mellett – az alábbiak kerültek előadásra.

„Mindenekelőtt tisztázni szeretnénk, hogy az Utas 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 hatályaon kívül helyezéséről szóló 261/2004/EK Rendelet (**„Rendelet”**) szerinti kártalanításra nem jogosult, mivel a jelen hatósági eljárás tárgyát képező 2024. július 19-ei LX2251-es számú járat törlésére rendkívüli körülmények miatt került sor.

Felhívjuk a tisztelt Hatóság figyelmét arra, hogy a Bejelentők ugyanazon a napon és járaton utaztak, mint a Hatóság előtt a BP-2200/01018/2025-ös számon folyamatban lévő eljárás utasai.

Előbbiekre figyelemmel hivatkozunk a tisztelt Hatóság felé már a BP-2200/01018/2025 számú ügyben benyújtott adatszolgáltatásainkban foglaltakra, melyekben részletesen kifejtettük és bizonyítékokkal alátámasztottuk, hogy a Rendelet szerinti rendkívüli körülmények álltak fenn a 2024. július 19-ei LX2251-es számú járat törlésekor.

**Kérjük a tisztelt Hatóságot a BP-2200/01018/2025 számú ügyben benyújtott adatszolgáltatásainkat és bizonyítékainkat a fentiekre figyelemmel a jelen eljárásban is figyelembe venni szíveskedjenek.**

A Swiss Air Lines álláspontja szerint a rendkívüli körülményekre tekintettel a jelen hatósági eljárás kezdeményezése a Bejelentők részéről teljességgel szükségtelen és indokolatlan volt, és a fenti indokokra, valamint a csatolt bizonyítékokra tekintettel kérjük annak mielőbbi megszüntetését.

Előadjuk, hogy 2024. július 19-én egy globális informatikai hiba világszerte jelentős fennakadásokat okozott a légiközlekedésben. A problémát a CrowdStrike kiberbiztonsági cég hibás szoftverfrissítése váltotta ki, ami több mint 8,5 millió Windows számítógép működését befolyásolta.<sup>2</sup> A hibáról számos sajtócikk is megjelent.<sup>3</sup> A globális informatikai leállás miatt az LX2251-es számú légi járatot – számos más légi járat mellett – a légiforgalmi irányítás törölte, mivel a zürichi repülőtéren nem lehetett biztonságosan leszállni.

A 2024. július 19-ei Budapest - Zürich (LX2251) járat törlését a légiforgalmi irányítói korlátozások okozták, amely a Rendelet szerinti rendkívüli körülménynek minősül.”

A Társaság kérte az ügyben eddig keletkezett iratok megküldését, valamint ismét rendelkezésre bocsátotta a hivatkozott eljárás során benyújtott nyilatkozatokat.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály rendelkezésre bocsátotta az iratokat.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály a 2025. október 13-án kelt végzésével ismét adatszolgáltatásra szólította fel a Társaságot.

**Felhívta, hogy 5 napon belül szolgáltatson adatot az általa üzemeltetett, 2024. július 19-ei Budapest (BUD) – Zürich (ZRH) útvonalon közlekedő, LX2251 számú járat törlésével kapcsán az alábbiakra vonatkozóan:**

**1. Hány utas rendelkezett foglalással az érintett járatra?**

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

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

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

**4. 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.

**5. Hogyan tett eleget a vonatkozó Rendelet 9. cikk (1) bekezdés a) pontja szerinti ellátási kötelezettségének (étkezés, frissítők) a Kérelmező utasok esetében?**

**6. Nyilatkozzon arról, hogy a Kérelmezők eredetileg mely osztályra rendelkeztek repülőjegyekkel és a Társaság mely osztályú helyekre foglalta át őket?**

**7. Amennyiben alacsonyabb osztályra történt az átfoglalás a Kérelmezők esetében, úgy a Társaság visszatérítette-e a vonatkozó Rendelet 10. cikk (2) bekezdése alapján a repülőjegyek árának egy részét?**

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

A Társaság 2025. október 30-án megküldte újabb adatszolgáltatását az üggyel kapcsolatban. A nyilatkozatban – egyebek mellett – az alábbiak kerültek előadásra.

**Előzmények**

*Előzményként előadjuk, hogy 2024. július 19-én egy globális informatikai hiba világszerte jelentős fennakadásokat okozott a légközlekedésben. A problémát a CrowdStrike kiberbiztonsági cég hibás szoftverfrissítése váltotta ki, ami több mint 8,5 millió Windows számítógép működését befolyásolta. A hibáról számos sajtócikk is megjelent. A globális informatikai leállás miatt az LX2251-es számú légi járatot – számos más légi járat mellett – a légiforgalmi irányítás törölte, mivel a zürichi repülőtéren nem lehetett biztonságosan leszállni.*

**1 Hány utas rendelkezett foglalással az érintett járatra?**

*Az érintett járatra 193 utas rendelkezett foglalással.*

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

*A tisztelt Hatóság kérdésére nyilatkozunk, hogy Swiss Air Lines-hoz az érintett légi járat törlésével kapcsolatban tudomásunk szerint egy további utastól érkezett kártalanításra vonatkozó igény, név szerint a kiskorú XY utas gyámjától, XY bejelentőtől származó kártalanítási igény, amely eljárás a BP-2200/01018/2025. ügyszám alatt jelenleg is folyamatban van a tisztelt Hatóság előtt.*

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

*2024. augusztus 4-én dr. Lékó Zoltán Krisztián felvette a kapcsolatot a Swiss Air Lines-szal, és kérte a légitársaságtól, hogy fizessen a Bejelentők részére kártalanítást, míg egyéb igényt nem támasztott. A formanyomtatványt 1. sz. mellékletként csatoljuk a tisztelt Hatóság részére.*

**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 Swiss Air Lines kivizsgálta a kérelmet, majd a 2. sz. mellékletként csatolt e-mailben tájékoztatta dr. Lékó Zoltán Krisztiánt arról, hogy a törlés oka rendkívüli körülményekre volt visszavezethető, így a Bejelentők nem jogosultak a Rendelet szerinti kártalanításra.

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

Tudomásunk szerint a BP-2200/01018/2025. ügyszám alatt jelenleg is folyamatban lévő eljárás kivételével más utastól nem érkezett be kártalanítás iránti igény és a légitársaság nem fizetett más utasnak kártalanítást, továbbá másik fogyasztóvédelmi hatóság a Swiss Air Lines tudomása szerint nem indított eljárást a jelen ügyben érintett járat törlésével kapcsolatban. Ismételten megjegyezzük azonban, hogy sem a Bejelentők, sem az érintett járat más utasai nem jogosultak kártalanításra amiatt, mert a járat törlésre rendkívüli körülményekre visszavezethetően került sor.

#### **5 Hogyan tett eleget a vonatkozó Rendelet 9. cikk (1) bekezdés a) pontja szerinti ellátási kötelezettségének (étkezés, frissítők) a Kérelmező utasok esetében?**

Tájékoztatjuk a tisztelt Hatóságot arról, hogy a 2024. július 19-ei LX2251-es számú Budapest - Zürich légi járat rendellenes működése következtében a Swiss Air Lines az alkalmazandó jogszabályoknak megfelelően – különösen a Rendelet 9. cikke szerint – minden kötelezettségének eleget tett. Így többek között a Swiss Air Lines a törlés során gondoskodott az utasok ellátásáról, továbbá az utasoknak már a check-in során, jól látható módon tájékoztatást adott a jogaikról, különös tekintettel a beszállás megtagadása, járat törlés vagy jelentős késés esetére nyújtandó kártérítésről és segítségnyújtásról. A Swiss Air Lines minden járat törlés esetén – így jelen esetben is – térítésmentes vouchereket biztosított a törléssel érintett utasok részére, amelyekből frissítő italok és ételek vásárolhatók a repülőtéren. A budapesti repülőtéren ragadt utasok részére a Swiss Air Lines szállást biztosított egy közeli szállodában, továbbá az utasok részére ingyenes Wi-Fi állt rendelkezésre a repülőtéren.

#### **6 Nyilatkozzon arról, hogy a Kérelmezők eredetileg mely osztályra rendelkeztek re-pülőjegyekkel és a Társaság mely osztályú helyekre foglalta át őket?**

A Bejelentők eredetileg az "Economy Class" osztályra rendelkeztek repülőjegyekkel (Q foglalási osztály). Az alábbiak szerint:

000/009 CS/LX2251 Q 19JUL 5 BUDZRH HK5 0940 1120

000/009 CS/LX 038 Q 19JUL 5 ZRHSFO HK5 1315 1605

A járat törlés után a Társaság szintén "Economy Class" osztályú helyekre foglalta át őket (Q és B foglalási osztályok), az alábbiak szerint:

LH1339 Q 19JUL 5 BUDFRA TK5 1425 1610

DE2096 B 20JUL 6 FRASFO HK5 1040 1315

Tehát osztályváltás nem történt, amit a 3. sz. mellékletként csatolt foglalási előzmény igazol.

#### **7 Amennyiben alacsonyabb osztályra történt az átfoglalás a Kérelmezők esetében, úgy a Társaság visszatérítette-e a vonatkozó Rendelet 10. cikk (2) bekezdése alapján a repülőjegyek árának egy részét?**

Az átfoglalás nem alacsonyabb osztályra történt, mivel a Kérelmezők eredetileg és az átfoglalást követően is "Economy Class" osztályon utaztak (Q és B foglalási osztályok). Ennek megfelelően nem merült fel visszatérítési kötelezettség a Rendelet 10. cikk (2) bekezdése alapján.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály a 2025. október 31-én kelt végzésével ismét adatszolgáltatásra szólította fel a Társaságot.

#### **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

Felszólította, hogy 5 **napon belül** hitelt érdemlő módon igazolja az alábbi nyilatkozatát (dokumentumokkal alátámasztva):

„Tájékoztatjuk a tisztelt Hatóságot arról, hogy a 2024. július 19-ei LX2251-es számú Budapest - Zürich légijárat rendellenes működése következtében a Swiss Air Lines az alkalmazandó jogszabályoknak megfelelően – különösen a Rendelet 9. cikke szerint – minden kötelezettségének eleget tett. **Így többek között a Swiss Air Lines a törlés során gondoskodott az utasok ellátásáról, továbbá az utasoknak már a check-in során, jól látható módon tájékoztatást adott a jogaikról, különös tekintettel a beszállás megtagadása, járat törlés vagy jelentős késés esetére nyújtandó kártérítésről és segítségnyújtásról. A Swiss Air Lines minden járat törlés esetén – így jelen esetben is – térítésmentes vouchereket biztosított a törléssel érintett utasok részére, amelyekből frissítő italok és ételek vásárolhatók a repülőtéren. A budapesti repülőtéren ragadt utasok részére a Swiss Air Lines szállást biztosított egy közeli szállodában, továbbá az utasok részére ingyenes Wi-Fi állt rendelkezésre a repülőtéren.**”

A Társaság 2025. november 5-én megküldte újabb adatszolgáltatását az ügyel kapcsolatban. A nyilatkozatban – egyebek mellett – az alábbiak kerültek előadásra.

Tájékoztatjuk a tisztelt Hatóságot arról, hogy a 2024. július 19-ei LX2251-es számú Budapest - Zürich légijárat rendellenes működése következtében a Swiss Air Lines az alkalmazandó jogszabályoknak megfelelően – különösen a Rendelet 9. cikke szerint – minden kötelezettségének eleget tett, az utasok részére felajánlotta az ellátásra és elszállásolásra vonatkozó lehetőségeket.

A rendelkezésünkre álló adatok alapján a Bejelentők számára a légitársaság biztosította a frankfurti szállodai elhelyezés lehetőségét, amely magában foglalta az étkezést, frissítőket, valamint a repülőtér és a szálláshely közötti transzferet. Az erről szóló információ a foglalási adatokban is rögzítésre került:

GENERAL FACTS

SSR 1A DE RESERVE THE RIGHT TO SEND ADM IF NO TIX ARE ISSUED OR DAY OF ISSUE DOES NOT MIRROR AP OF FARE RULE  
SSR 1A PLS ISSUE TIX FOR ALL DE SEGMENTS UNTIL 19JUL24/2113Z OTHERWISE UNTICKETED SEGMENTS WILL BE CANCELLED / 19JUL242100  
SK IDPV LX 800031264320  
SK IDPV LX 800031264320  
OSI LH ELIGIBLE FOR OVERNIGHT STAY VIA HOTEL TOOL  
OSI LH ELIGIBLE FOR OVERNIGHT STAY VIA HOTEL TOOL  
OSI LH ELIGIBLE FOR OVERNIGHT STAY VIA HOTEL TOOL  
OSI LH N/01/SUGARPOT/01072024/ZOLTAN.LEKO//GMAIL.COM  
OSI LH N/01/SUGARPOT/01072024/ZOLTAN.LEKO//GMAIL.COM  
OSI YY LANGUAGE/DE

A légitársaság eljárásrendje szerint járatkésés, járat törlés vagy egyéb rendellenesség esetén az utasok a repülőtéri transzferpultnál vehetik át a szállásra, étkezésre és frissítőkre jogosító vouchereket. Amennyiben az ellátás helyben nem biztosítható, az utasokat tájékoztatja arról, hogy ésszerűen felmerült költségeik utólagosan megtérítésre kerülnek.

Jelen esetben a légitársaság nem kapott sem szállodai számlát, sem más, felmerült költségre vonatkozó igényt a Bejelentőktől, ezért megalapozottan feltételezhető, hogy a Bejelentők igénybe vették a felajánlott ellátási szolgáltatásokat, és elégedettek voltak azokkal.

Ennek megfelelően megállapítható, hogy a légitársaság a vonatkozó uniós és nemzeti előírásoknak megfelelően járt el, és minden, az utasok ellátására vonatkozó kötelezettségének eleget tett. A szállás, étkezés, frissítők és az egyéb ellátási formák felajánlása megtörtént, azok igénybevétele pedig az utasok döntésén múlt.

**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 légitársaság a fentiekben részletezett információkon túl további dokumentummal nem rendelkezik, ugyanakkor a foglalási rendszerben szereplő bejegyzések, valamint a standard eljárásrend egyértelműen igazolják, hogy a kötelezettségek teljesültek.*

Fogyasztóvédelmi Főosztályunk a Társaság által is hivatkozott BP/2200/01018/2025 számú ügyben 2025. március 18-án 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 törlését kiváltó ok értékelhető-e olyan rendkívüli körülményként, melyet minden ésszerű intézkedés ellenére sem lehetett volna elkerülni. (Levelünkhöz mellékeljük a Társaság 2025. március 14-én megküldött nyilatkozatát és annak mellékleteit.)

A Légügyi Kockázatértékelési Hatósági Főosztály a 2026. január 19-én kelt, KÖFÁT/3351/2026/LKH iktatószámú tájékoztatásában részletesen kifejtette szakmai álláspontját a nevezett járat törlésével kapcsolatban.

**A Légügyi Kockázatértékelési Hatósági Főosztály az érintett járat törlésének okaként rendkívüli körülményt állapít meg.**

A Fogyasztóvédelmi Főosztály tájékoztatta a jelen eljárásban érintett Ügyfeleket a bizonyítási eljárás lefolytatásáról, valamint megküldte részükre a Légügyi Kockázatértékelési Hatósági Főosztály szakértői véleményét.

Ezt követően az Ügyfelek nem emeltek kifogást a tájékoztatásban foglaltak vonatkozásában.

**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 járat utasai **Budapestről** indultak, majd **Zürichen** keresztül **San Franciscoba** érkeztek volna, a Fogyasztóvédelmi Főosztály joghatósága jelen ügyben fennáll, eljárásra jogosult.

A Rendelet szerint kártalanítás kifizetése alól abban esetben mentesül az üzemeltető légitársaság, ha bizonyítani tudja, hogy a járat törlését olyan rendkívüli körülmények okozták, amelyek kívül esnek a légitársaság tényleges befolyásán, és amelyeket minden ésszerű intézkedés ellenére sem lehetett volna elkerülni. Ilyen körülmények különösen politikai instabilitás, az érintett légitársaság működésével össze nem egyeztethető meteorológiai feltételek, biztonsági kockázatok, váratlan repülésbiztonsági hiányosságok és olyan sztrájkok esetén fordulhatnak elő, amelyek egy üzemeltető légitársaság működését befolyásolják. Az állandó ítélkezési gyakorlat szerint a 261/2004 rendelet 5. cikkének (3) bekezdése értelmében vett „rendkívüli körülményeknek” minősíthetők az olyan események, amelyek jellegüknél vagy eredetüknél fogva nem tartoznak az érintett légitársaság rendes tevékenységi körébe, annak tényleges befolyásán kívül esnek, és e két feltétel konjunktív (2019. április 4 i Germanwings ítélet, C 501/17, EU:C:2019:288, 20. pont, 2020. március 12 i Finnair ítélet, C 832/18, EU:C:2020:204, 38. pont).

A Fogyasztóvédelmi Főosztály e körben rá kíván mutatni arra, hogy bár a közigazgatási eljárások esetén fő szabály szerint a hatóságot terheli a bizonyítási kötelezettség, azonban van két olyan eljárás típus, amikor ez a teher megfordul és átkerül a vállalkozások oldalára.

Az egyik a jelen ügyben nem releváns Fttv. 14. § szerinti valóság bizonyítása, ahol a vállalkozásnak kell bizonyítania a kereskedelmi gyakorlatának alapját képező állítás valóságát, ha ezt nem tudja bizonyítani, akkor úgy kell tekinteni, hogy az nem valós.

**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 másik, a jelen ügyben is érintett esetkőr, a Rendelet szerinti rendkívüli körülmény esetköre.**

A Rendelet 5. cikkének (3) bekezdése akként rendelkezik, hogy az üzemeltető légitársaság akkor nem köteles kártérítést fizetni a 7. cikk szerint, ha bizonyítani tudja, hogy a járat törlését olyan rendkívüli körülmények okozták, amelyeket minden ésszerű intézkedés ellenére sem lehetett volna elkerülni.

A rendelkezésre álló iratok alapján a Fogyasztóvédelmi Főosztály megállapította, hogy a Kérelmezők Budapestről, San Francisco végső célállomással egy egységes foglalás keretében vásároltak repülőjegyet, ezért azt a Rendelet alkalmazásában egységes légi utazásnak kell tekinteni.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály a benyújtott iratok alapján megállapította továbbá, hogy a Kérelmezők Budapest – Zürich útvonalon közlekedő járata **2024. július 19-én 9 óra 40 perckor indult volna**, azonban a járat törlésre került. A Társaság átfoglalta az utasokat egy másik útvonalra. A Budapestre induló járat **2024. július 19-én 14 óra 25 perckor indult volna** tervezetten. Ennek értelmében tehát a Társaság olyan járatra foglalta át az utasokat, ahol több mint 4 órát kellett várakozni a budapesti reptéren.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály álláspontja szerint a Rendeletben foglaltak körében is az érintett légitársaság, tehát jelen esetben a Társaságot terhelte a közigazgatási hatósági eljárásban a bizonyítási kötelezettség a tekintetben, hogy az általa üzemeltetett járat törlését olyan rendkívüli körülmény okozta, melyet minden ésszerű intézkedés ellenére sem lehetett volna elkerülni.

A Légügyi Kockázatértékelési Hatósági Főosztály a KÖFÁT/3551-1/2026/LKH iktatószámú szakmai tájékoztatójaiban – többek között – az alábbiakat rögzítette.

*„A Megkeresés és annak mellékletei szerint a légitársaság, a Swiss International Air Lines Ltd. a 2024. július 19-ei Budapest - Zürich (LX2255) járatának késésének okát rendkívüli körülményre hivatkozva támasztotta alá, amely körülményt globális informatikai meghibásodás okozott.*

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

*A Rendelet 5. cikkének (3) bekezdése alapján a járatot üzemeltető légitársaságnak kell bizonyítania, hogy a járat késését vagy törlését rendkívüli körülmény okozta.*

*A légitársaság nyilatkozata szerint a 2024. július 19-én, Budapest – Zürich között közlekedő, LX2255 számú járat törlésre került, amelyet a világszintű informatikai leállás okozott. Ez az informatikai leállás több iparágat, így a légitársaság működéséhez elengedhetetlen informatikai rendszereket is súlyosan érintette. A leállás következtében a svájci légiforgalmi irányítást végző szervezet (Skyguide) informatikai rendszerei működésképtelenné váltak, amely a légiforgalmi irányítás biztonságos ellátását ideiglenesen ellehetetlenítette.*

*A kialakult helyzetre tekintettel a légiforgalmi irányítás kezdetben csökkentette a zürichi repülőtér fogadóképességét, majd ezt követően átmenetileg valamennyi érkező járat vonatkozásában felfüggesztette a leszállási engedélyek kiadását. A rendelkezésre álló adatok – így különösen a 2024. július 19-i Napi Repülőtéri Jelentés – igazolják, hogy 10:00 és 12:00 óra között Zürich repülőtérén egyetlen légitársaság sem szállhatott le.*

*A Budapest–Zürich útvonalon közlekedő LX2251 számú járat tervezett érkezési ideje 11:20 óra volt, amely időpont a leszállási engedélyek teljes körű felfüggesztésének időszakára esett. Ennek következtében a járat végrehajtásához szükséges légiforgalmi irányítási engedély nem állt rendelkezésre.*

**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 Hatóság megállapítja továbbá, hogy a kialakult helyzet nem a légifuvarozó belső informatikai rendszereinek hibájából eredt, hanem külső, előre nem látható, rendkívüli körülményre vezethető vissza, amely a légiforgalmi irányítás és a repülőtéri infrastruktúra működését érintette.

A Rendelet 5. cikkének (3) bekezdése értelmében a légitársaság mentesül a kártalanítási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a járat késését olyan rendkívüli körülmények okozták, amelyeket minden ésszerű intézkedés megtétele ellenére sem lehetett volna elkerülni.

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

A Fogyasztóvédelmi Főosztály egyetért és elfogadja a Légügyi Kockázatértékelési Hatósági Főosztály szakmai álláspontját a nevezett járat kapcsán, ezzel egyidejűleg tudomásul veszi a Társaság járat törlésre 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 nem „külső” eseményeket az üzemeltető légi fuvarozó „belső” eseményeinek kell minősíteni, és így azok nem minősülnek rendkívüli körülménynek.

**Fentiek figyelembe vételével, a Fogyasztóvédelmi Főosztály álláspontja szerint jelen ügyben az utasokat nem illeti meg a Rendelet 7. cikkében előírt kártalanítás.**

**A kérelemben előadásra került, hogy a Kérelmezők az átfoglalás során, alacsonyabb osztályon utaztak, mint amire eredetileg foglaltak.**

A Társaság előadta nyilatkozatában, hogy a Kérelmezők eredetileg az "Economy Class" osztályra rendelkeztek repülőjegyekkel (Q foglalási osztály). A járat törlés után a Társaság szintén "Economy Class" osztályú helyekre foglalta át őket (Q és B foglalási osztályok).

Az Európai Unió Hivatalos Lapjában, 2024. szeptember 25-én közzétett, C/2024/5687 számú Bizottsági Közlemény (a továbbiakban: Bizottsági Közlemény) értelmező iránymutatást nyújt a Rendelet értelmezéséhez.

A Bizottsági Közlemény 3.4.1. pontja szerint:

„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 viteldijjal 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

#### 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

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.”

**Fentiek alapján megállapítható, hogy az összes foglalás az Economy-, azaz a turistaosztályra szólt. Így tehát nem állapítható meg a vonatkozó Rendelet 10. cikkének megsértése, mivel nem alacsonyabb osztályra foglalta át a Társaság a Kérelmezőket.**

**A kérelemben kifogásolásra került, hogy a Társaság nem biztosított ellátást a várakozás során a Kérelmezők részére.**

Tekintettel arra, hogy a Társaság a járatörlesztés okán olyan járatra foglalta át az utasokat, amelynek indulására több mint 4 órát kellett várakozni, így az ellátáshoz való jog mindenképpen megilleti a Kérelmezőket a kiindulási reptéren, azaz Budapesten.

A Társaság nyilatkozatában előadta, hogy mi az általános protokoll arra vonatkozóan, hogy az ellátást biztosítsa az érintett utasok esetén egy esetleges járatkésé/törlesztés során. Nem bizonyította azonban semmilyen tényszerű módon azt, hogy jelen ügyben a Kérelmezők részére valóban felajánlotta volna díjmentesen az étkezést és a frissítőket a BUD reptéren. Kizárólag arról nyilatkozott, hogy a frankfurti reptéren milyen ellátás került felajánlásra a részükre.

A Társaság tehát semmilyen módon nem igazolta azt, hogy díjmentesen felajánlotta volna a Kérelmezők részére a várakozási idővel ésszerű arányú az étkezést és frissítőket.

**Fenti tényállás alapján megállapítható, hogy a Társaság megsértette a Rendelet 5. cikk (1) bekezdés b) pontjában foglalt kötelezettségét, mivel nem tett eleget segítségnyújtási kötelezettségének a 9. cikk (1) bekezdés a) pontja szerint.**

**A Társaság által megsértett jogszabályhelyek:**

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

- a Rendelet 5. 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. 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.

**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 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.) Swiss International Air Lines AG. meghatalmazottjaként: Hetényi Ügyvédi Iroda
- 2.) xy (ügyfélkapun)
- 3.) Irattár

Végleges: 2026. február 9.

**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