



BUDAPEST FŐVÁROS
KORMÁNYHIVATALA
FOGYASZTÓVÉDELMI FŐOSZTÁLY

Ügyiratszám: BP-2200/01151-15/2026 Tárgy: Figyelmeztető határozat
Ügyintéző:
Telefon: Ügyfél: Ryanair DAC.; xy (Kérelmező)
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 (1) bekezdés a) pontja alapján térítse vissza a repülőjegy vételi árát xy (foglalási szám: xy; a továbbiakban: Kérelmező) részére, továbbá
- arra, hogy a jövőben, amennyiben az utas, a jegy árának vételi ár szerinti visszatérítését választja visszautasított beszállás esetén, úgy minden esetben a vonatkozó Rendelet 8. cikk (1) bekezdés a) pontja szerint hét napon belül tegyen eleget kötelezettségének, továbbá
- arra, hogy a jövőben, visszautasított beszállás esetén azonnal kártalanítsa az utasokat a Rendelet 7. cikkével összhangban.

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 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.

Fogyasztóvédelmi Főosztály

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

E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

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.

INDOKOLÁS

Eljárási cselekmények

xy meghatalmazott kérelmet nyújtott **xy** nevében (továbbiakban: Kérelmező) a Fogyasztóvédelmi Főosztályra, a **Ryanair DAC**. (a továbbiakban: Társaság) által üzemeltetett **2025. december 29-ei Budapest (BUD) – Nápoly (NAP)** útvonalon közlekedő, **FR4090** számú járatral kapcsolatban.

A kérelemben előadásra került, hogy a Kérelmezőt az utazás napján a Társaság nem engedte felszállni a járatra túlfoglalásra hivatkozva. A Kérelmező érvényes foglalással rendelkezett, a beszálláshoz szükséges dokumentumokkal megjelent, és a repülőtéren időben check-inelt. A helyéről nem önként mondott le.

Mivel a Társaság nem biztosított megfelelő alternatív járatot a következő napra vonatkozóan sem, így a Kérelmező és utastársa új repülőjegyet vásárolt egy másik légitársaság járatára. Az előre lefoglalt és kifizetett szállást nem tudták igénybe venni.

A Kérelmező nem kapta vissza eredeti repülőjegyének vételi árát, továbbá nem kapott kártalanítást sem a visszautasított beszállás okán.

A Kérelmező (foglalási 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-, valamint a repülőjegy árának visszatérítésével kapcsolatban kereste meg a Fogyasztóvédelmi Főosztályt.

Fentiekén túl a Kérelmező szeretné, ha a Társaság megtérítené a fel nem használt szállás költségét, valamint az új repülőjegy árát.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály tájékoztatta a Bejelentőt arról, hogy jelen ügyben kizárólag a visszautasított beszállással érintett utas esetében járhat el a kártalanítás és a repülőjegy vételi árának megfizetése vonatkozásában. Az egyéb felmerült költségek kapcsán nem rendelkezik hatáskörrel a kivizsgálásra.

A kérelemben foglaltak alapján a Fogyasztóvédelmi Főosztály előtt **2026. február 4.** 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. december 29-ei Budapest (BUD) – Nápoly (NAP)** útvonalon közlekedő, **FR4090** számú járat kapcsán az alábbiakra vonatkozóan:

1. Milyen oknál fogva utasította vissza a Kérelmező (foglalási szám: xy) beszállását?

Fogyasztóvédelmi Főosztály

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

E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

2. Hogyan tett eleget a vonatkozó Rendelet 4. cikk (3) bekezdésében foglalt kötelezettségének a kártalanítás megfizetése-, valamint a repülőjegy árának visszatérítése kapcsán a Kérelmező esetében

A fentiekkel kapcsolatos nyilatkozatát, hitelt érdemlő dokumentumokkal igazolja!

A Társaság 2026. március 4-én arról tájékoztatta a Fogyasztóvédelmi Főosztályt, hogy a beszállás visszautasítására a repülőgép kapacitásának korlátai miatt került sor. A kártalanítás megfizetése érdekében bekérték a Kérelmező adatait az utaláshoz. Előadásra került, hogy a beszállás visszautasításakor egy e-mailt küldtek az utasnak, ahol a linkre kellett volna kattintania, és igényelnie kellett volna mind a kártérítést, mind a visszatérítést, hogy a reklamáció megnyíljon és feldolgozódjon. A Társaság nyilatkozata alapján a Kérelmező soha nem nyújtotta be a reklamációt.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály rendelkezésre bocsátotta a Kérelmező meghatalmazottjának banki adatait, egyúttal felhívta a figyelmét arra, hogy a repülőjegy vételi árát sem térítette még vissza.

A Társaság 2026. március 5-én arról értesítette a Fogyasztóvédelmi Főosztályt, hogy gondoskodott a 250 EUR összegű kártalanítás megfizetéséről.

A Kérelmező 2026. március 31-én arról tájékoztatta a Fogyasztóvédelmi Főosztályt, hogy összesen 250 EUR összegben kapott kártalanítást, azonban sem a jegyek árát, sem a különbözetet, valamint a szállás díját sem kapták meg.

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 utas Budapestről indult volna, majd Nápolyba érkezett volna, a Fogyasztóvédelmi Főosztály joghatósága jelen ügyben fennáll, eljárásra jogosult.

A rendelkezésre bocsátott információk alapján megállapítást nyert, hogy a Kérelmező beszállását akarata ellenére utasította vissza a Társaság.

Mivel a Társaság nem biztosított olyan átfoglalást a Kérelmező részére, amely elfogadható lett volna számára, így a repülőjegy vételi árát vissza kellett volna téríteni 7 napon belül. Jelen döntés meghozataláig azonban nem került megtérítésre az összeg.

Visszautasított beszállás esetén a légifuvarozóknak azonnal kártalanítaniuk kell az érintett utasokat a Rendelet 7. cikke szerint. Ez történhet készpénzben, banki utalással, vagy az utas írásos beleegyezésével, utalvánnyal például. A kártalanítás összegét azonban nem kell az utasnak megigényelnie, mivel az automatikusan jár.

A Társaság kizárólag az eljárás megindulását követően fizette meg az átalánykártalanítást a Kérelmezőnek, nem pedig azonnal.

Az eljárás során a rendelkezésre álló dokumentumok alapján megállapításra került, hogy a Társaság nem tett maradéktalanul eleget a Rendelet 4. cikk (3) bekezdésében foglalt kötelezettségének, mivel nem kártalanította azonnal a Kérelmezőt a 7. cikkel összhangban, valamint nem térítette vissza az eredeti repülőjegy vételi árát 7 napon belül a 8. cikk (1) bekezdés a) pontja alapján.

A Társaság által megsértett jogszabályhelyek:

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

Fogyasztóvédelmi Főosztály

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

E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

- a Rendelet 4. cikk (3) bekezdésében

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.

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 meghatalmazottja útján (ügyfélkapun keresztül)
- 3.) Irattár

Végleges: 2026. május 8.