



BUDAPEST FŐVÁROS
KORMÁNYHIVATALA
FOGYASZTÓVÉDELMI FŐOSZTÁLY

Ügyiratszám: BP-2200/01315-2/2026
előírat: BP/2200/09945/2025

Tárgy: Figyelmeztető határozat

Ügyintéző:

Ügyfél: Dubai Aviation Corporation
/flydubai/; xy (Kérelmezők)

Telefon:

E-mail:

Modulszám: xy

HATÁROZAT

A **Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztály** (a továbbiakban: Fogyasztóvédelmi Főosztály) a **Dubai Aviation Corporation /flydubai/-t** (székhely: Dubai International Airport, Terminal 2, PO Box 353, Dubai, United Arab Emirates, regisztrációs szám: 100028954400003; a továbbiakban: Társaság)

figyelmezteti

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

kötelezi

- arra, hogy minden olyan 3500 kilométernél hosszabb repülőút esetén, amikor a járat indulása a menetrend szerinti induláshoz képest legalább négy órát késik, ajánlja fel a segítséget az utasok számára 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) 9. cikk (1) bekezdés a) pontja szerint (a várakozási idővel ésszerű arányú étkezés és frissítők vonatkozásában).

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

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

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 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 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 nevében (továbbiakban: Kérelmezők) a Fogyasztóvédelmi Főosztályra, a **Dubai Aviation Corporation /flydubai/** (a továbbiakban: Társaság) által üzemeltetett **2024. október 25-ei Budapest (BUD) – Dubai (DXB) útvonalon közlekedő, FZ1406 számú járat közlekedésével** kapcsolatban.

A Kérelmezők (foglalási szám: **J3HC9W**) 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) **9. cikk (1) bekezdés a) pontjában** foglalt ellátási kötelezettség teljesítése kapcsán keresték meg a Fogyasztóvédelmi Főosztályt.

A beadványban előadásra került, hogy a nevezett járat az eredetileg tervezett Dubai (DXB) reptér helyett, a bakui (GYD) repülőtéren landolt, majd több órás várakozást követően továbbrepült az eredeti célállomásra Dubaiba. Ennek következtében az utasok több mint 14 órával később érték el a végső célállomást.

A Kérelmezők által előadásra került, hogy a Társaság nem ajánlott fel díjmentesen a várakozási idővel ésszerű arányú étkezést és frissítőket az utasok számára. A Kérelmezők ennek következtében maguk gondoskodtak az ellátásukról.

A kérelemben foglaltak alapján a Fogyasztóvédelmi Főosztály előtt **2025. november 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.

8 napon belül szolgáltatasson adatot az általa üzemeltetett, 2024. október 25-ei Budapest (BUD) – Dubai (DXB) útvonalon közlekedő, FZ1406 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 érkezett meg a járat Bakuba (GYD) és mikor indult onnan tovább Dubaiba (DXB)?**

3. **Hogyan tett eleget a 261/2004/EK Rendelet (a továbbiakban: Rendelet) 9. cikk (1) bekezdés a) pontjában foglalt ellátási kötelezettségének (étkezés, frissítők biztosítása) a Kérelmezők (foglalási szám: J3HC9W) esetében?**

A fentiekkel kapcsolatos nyilatkozatát, hitelt érdemlő dokumentumokkal igazolja!

A Társaság 2025. november 26-án megküldött tájékoztatásában a következőket adta elő:

„Please note that the flight was diverted to Baku (GYD) due to the closure of Iranian airspace.

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

Scheduled Flight Details:

FZ 1406 BUD–DXB (Terminal 3)

25 Oct 2024 (Fri)

Scheduled Departure: 22:40

Scheduled Arrival: 06:10 on 26 Oct 2024

Actual :

Arrival in Baku: 26 Oct 2024 at 01:39 GMT

Total arrival delay into DXB: 11 hours 50 minutes

Welfare was provided, including IFE and meals on board, as well as meals in the terminal.”

A Fogyasztóvédelmi Főosztály felszólította a Társaságot 2025. december 4-én arra, hogy 5 napon belül igazolja, hogy eleget tett Ivan Oprenca és utastársai (foglalási kód: J3HC9W) számára a Rendelet 9. cikke (1) bekezdés a) pontja szerinti segítségnyújtási (étkezés, frissítők) kötelezettségének.

A Társaság 2025. december 9-én arról értesítette a Fogyasztóvédelmi Főosztályt, hogy hamarosan megküldi a szükséges adatokat.

Tekintettel arra, hogy a Társaság a mai napig nem tett eleget adatszolgáltatási kötelezettségének, így a Fogyasztóvédelmi Főosztály a rendelkezésre álló információk alapján hozza meg a döntését.

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 Dubaiba érkeztek, a Fogyasztóvédelmi Főosztály joghatósága jelen ügyben fennáll, eljárásra jogosult.

Az előadottak alapján a nevezett járat nagyjából 40-45 perces késéssel indult a budapesti repülőtérrel, azonban szükségzerűvé vált a járat elterelése, így a Baku reptérre divertált. A reptéren több mint 4 órát várakoztak az utasok a felszállásra, míg végül összesen 11 óra 50 perces késéssel érték el a tervezett célállomást.

Tekintettel arra, hogy a Budapest (BUD) – Dubai (DXB) útvonal gömbi főkörön mért távolsága 4012 km (forrás: <https://www.greatcirclemapper.net/en/great-circle-mapper.html?route=LHBP-OMDB&aircraft=&speed=>), valamint a Kérelmezők több, mint 4 órát várakoztak a járat továbbindulására az eltereléssel érintett Baku reptérről, így a Társaság esetében fennáll az ellátási kötelezettség a várakozási idővel ésszerű arányú étkezés és frissítők vonatkozásában.

A Társaság nyilatkozatában nem igazolta, hogy a Kérelmezők esetében gondoskodott volna az ellátásukról.

Az eljárás során a rendelkezésre álló dokumentumok alapján megállapításra került, hogy a Társaság megsértette a Rendelet 6. cikk (1) bekezdés i) pontjában foglaltakat, mivel nem tett eleget ellátási kötelezettségének a 6. cikk (1) bekezdés c) pontjában foglaltak alapján, a 9. cikk (1) bekezdés a) pontja szerint.

A Társaság által megsértett jogszabályhelyek:

A Fogyasztóvédelmi Főosztály 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 6. cikk (1) bekezdés i) 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.

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.) Dubai Aviation Corporation /**flydubai**/ (postai úton)
- 2.) xy (postai úton)
- 3.) Irrattár

Végleges: 2026. február 5.