BUDAPEST FŐVÁROS
KORMÁNYHIVATALA
FOGYASZTÓVÉDELMI FŐOSZTÁLY

Ügyiratszám:	BP-2200/05389-37/2026	Tárgy:	Figyelmeztető határozat
Ügyintéző:			
		Ügyfél:	Qatar Airways Group Q.C.S.C.; 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 **Qatar Airways Group Q.C.S.C.-t** (cím: Qatar Airways Tower, P.O. Box: 22550, Doha, Katari Állam.; regisztrációs szám: 16070; 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 járattörlés esetén a visszautasított beszállás és légijáratok 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) bekezdésében meghatározott választási lehetőségeket az utasok számára ténylegesen biztosítsa, és amennyiben az utas a Rendelet 8. cikk (1) bekezdés b) pontja szerinti átfoglalást választja, összehasonlítható szállítási feltételek mellett, a végső célállomásra a legkorábbi alkalommal történő eljutását biztosítsa, szükség esetén más légifuvarozó járatának igénybevételével is.

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

Kötelezem 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 30 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.huoldalon 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.

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.

I N D O K O L Á S

1. Eljárási cselekmények

xy (foglalási számok: xy) kérelmet nyújtott be saját-, valamint utastársai: **xy** (foglalási szám: xy; a továbbiakban közösen: Kérelmezők) nevében a Fogyasztóvédelmi Főosztályra, a**Qatar Airways Group Q.C.S.C.** (a továbbiakban: Társaság) kereskedelmi gyakorlata kapcsán.

Előadásra került, hogy a Kérelmezők(foglalási számok: xy) repülőjegyekkel rendelkeztek a Társaság által üzemeltetett, közvetlen csatlakozó:

- **2026. március 30-ai Budapest (BUD) – Doha (DOH)** útvonalon közlekedő **QR202** számú, valamint a
- **2026. március 31-ei Doha (DOH)– Denpasar (DPS)** útvonalon közlekedő **QR960** számú járatokra.

2026. március 25-én arról értesítette a Társaság a Kérelmezőket, hogy járatuk törlésre került és átfoglalást ajánlott fel számukra. A Kérelmezők által előadásra került, hogy más légitársaságok járataira több lehetőség is felmerült átfoglalásként az eredetihez közelítő időponttal, azonban a Társaság kizárólag csak a saját üzemeltetésében működtetett légijáratok átfoglalását biztosította számukra.

Fentiek következtében átfoglalták a Kérelmezőket az alábbi, közvetlen csatlakozó járatokra:

- **2026. március 31-ei Athén (ATH) – Doha (DOH)** útvonalon közlekedő **QR266** számú, valamint a
- **2026. március 31-ei Doha (DOH)– Denpasar (DPS)** útvonalon közlekedő **QR960** számú járatokra.

A Kérelmezők által kifogásolásra került, hogy a Társaság nem gondoskodott az átfoglalásukról az eredeti járatokkal összehasonlítható szállítási feltételek mellett a legkorábbi alkalommal, hanem a budapesti indulás helyett kizárólag az athéni reptérről történő indulást ajánlotta fel. A Budapest – Athén útvonalra vonatkozóan semmiféle segítséget nem nyújtott a Társaság az eljutás érdekében, így a Kérelmezőknek saját költségen kellett azt megoldaniuk.

A Kérelmezők a visszaútra vonatkozóan repülőjegyekkel rendelkeztek a Társaság/egyéb légiársaságáltal üzemeltetett, közvetlen csatlakozó járatokra:

xy (foglalási szám: xy)

- **2026. április 10-ei Denpasar (DPS) – Doha (DOH)** útvonalon közlekedő **QR963** számú, valamint a
- **2026. április 11-ei Doha (DOH)– Varsó (WAW)** útvonalon közlekedő **QR263** számú, továbbá a
- **2026. április 11-ei Varsó (WAW)– Budapest (BUD)** útvonalon közlekedő **LO533** számú járatokra.

A Társaság átfoglalta a Kérelmezőt az alábbi, közvetlen csatlakozó járatokra:

- **2026. április 10-ei Denpasar (DPS) – Doha (DOH)** útvonalon közlekedő **QR963** számú, valamint a
- **2026. április 11-ei Doha (DOH)– Athén (ATH)** útvonalon közlekedő **QR211** számú járatokra.

xy (foglalási szám: xy)

- **2026. április 13-ai Denpasar (DPS) – Doha (DOH)** útvonalon közlekedő **QR965** számú, valamint a
- **2026. április 14-ei Doha (DOH)– Budapest (BUD)** útvonalon közlekedő **QR199** számú járatokra.

A Társaság átfoglalta a Kérelmezőket az alábbi, közvetlen csatlakozó járatokra:

- **2026. április 13-ai Denpasar (DPS) – Doha (DOH)** útvonalon közlekedő **QR963** számú, valamint a
- **2026. április 14-ei Doha (DOH)– Athén (ATH)** útvonalon közlekedő **QR211** számú járatokra.

A Kérelmezők által a visszautakra vonatkozóan is kifogásolásra került, hogy a Társaság nem az eredeti célállomásra, azaz Budapestre biztosította az átfoglalást, hanem ezúttal is Athénba szállította az utasokat. Az Athén – Budapest

útvonalra vonatkozóan semmiféle segítséget nem nyújtott a Társaság az eljutás érdekében, így a Kérelmezőknek saját költségen kellett ezt is megoldaniuk.

Fentiek vonatkozásában kártalanítási/kártérítési igényt nyújtottak be a Kérelmezők a Társaság irányába több alkalommal is, azonban az ügy nem került érdemben kivizsgálásra és megválaszolásra.

A Kérelmezők elsősorban a visszautasított beszállás és légijáratok 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. cikkében foglalt átfoglalási kötelezettség kivizsgálásával kapcsolatban keresték meg a Fogyasztóvédelmi Főosztályt, valamint a 7. cikkben foglalt kártalanításra is igényt tartanak.

A Kérelmezők igényt tartanak továbbá az utazás során felmerült többletköltségeik megtérítésére is.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály a BP/2200/05389-4/2026 ügyiratszámú végzésével – hatáskör hiányában – visszautasította a kérelmet az utazás során felmerült többletköltségek megtérítése-, valamint a Denpasar – Budapest útvonal kapcsán felmerült igények vonatkozásában. Tájékoztatta a Kérelmezőket ugyanakkor arról, hogy a Főosztály eljárás keretében vizsgálja azt, hogy a Budapest – Denpasar útvonal kapcsán az utasokat megilleti-e a vonatkozó Rendelet szerinti kártalanítás, valamint azt, hogy a Társaság hogyan tett eleget a vonatkozó Rendelet 8. cikkében foglalt kötelezettségének

A kérelemben foglaltak alapján a Fogyasztóvédelmi Főosztály előtt **2026. május 15.** 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.

<u>15 napon belül</u> szolgáltasson adatot az általa üzemeltetett, 2026. március 30-ai Budapest (BUD) – Doha (DOH) útvonalon közlekedő QR202 számú (a továbbiakban: Járat 1.), valamint a 2026. március 31-ei Doha (DOH) – Denpasar (DPS) útvonalon közlekedő QR960 (a továbbiakban: Járat 2.) járatok törlése kapcsán az alábbiakra vonatkozóan:

- **Mik a járatok adatai:** Járatszám (ICAO és IATA szerint is megadva)?

- **Mikor törölték a járatokat és erről mikor és milyen módon kerültek az utasok tájékoztatásra?**

- **A tárgyi törlések milyen okból következtek 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:

<u>Műszaki jellegű meghibásodás esetén:</u>

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

Meteorológiai jellegű körülményekre visszavezethető esetesetén:

- 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 légijármű tervezett napi járat programozását igazoló dokumentum(ok) → **Daily MovementSheet/ActualFlightInfo**
- az adott esemény kezelésére tett intézkedéseket igazoló, a járatteljesítésre/rotációra vonatkozó légijármű programozási adatokat igazoló dokumentum(ok) →**History of ChangesforFlight**.

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

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

- **A Társaság fizetett-e a vonatkozó Rendelet 7. cikke szerinti kártalanítást a Kérelmező utasoknak (foglalási számok: 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 járatok valamely utasának?**

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

- **Mi az oka annak, hogy a Társaság nem biztosított átfoglalást más légitársaságok járataira a Kérelmezők esetében annak ellenére, hogy azt korábban felajánlotta a számukra. Milyen okból kifolyólag vonta vissza ennek lehetőségét?**

- **Mi az oka annak, hogy a Társaság nem biztosította az átfoglalást Budapestről induló, valamint oda érkező járatokra annak ellenére, hogy az eredeti foglalásban az szerepelt induló, valamint célállomásként a Kérelmezők foglalásában?**

- **Mi az oka annak, hogy nem biztosította az eljutást a Kérelmezők esetében a Budapest – Athén, valamint az Athén – Budapest útvonalak kapcsán?**

A fentiekkel kapcsolatos nyilatkozatát, hitelt érdemlő dokumentumokkal igazolja!

A Társaság – meghatalmazott képviselője útján – határidő hosszabbításra vonatkozó kérelmet nyújtott be az adatszolgáltatás teljesítése érdekében, majd 2026. június 18-án megküldte az ügyre vonatkozó adatszolgáltatását, nyilatkozatát.

Előadásra került, hogy a nevezett járatok száma: QR202, valamint QR960.

Előadásra kerül továbbá, hogy a QR202 számú járat törlésére 2026. március 23-án került, melyről a Kérelmezőket 2026. március 25-én értesítette. Kiemeli a Társaság azt a körülményt, hogy a QR960 számú járat nem került törlésre, azzal a Kérelmezők sikeresen elérték a végső célállomást.

A járat törlésével kapcsolatban előadásra került, hogy a Katari Állam Polgári Légiközlekedési Hatósága 2026. március 1. napján – annak érdekében, hogy a lehető legmagasabb fokon biztosítsa valamennyi érintett járat biztonságát – a Katari Állam légterének átmeneti lezárásáról szóló közleményt tett közzé. A Polgári Légiközlekedési Hatóság 2026. március 1. napját követően is figyelemmel követte a kialakult szituációt, ezen tevékenységénekeredményeként pedig a légifolyosók egy részét képes volt ismét megnyitni, azonban – utas- és repülésbiztonsági okokból kifolyólag – a Budapest – Doha közötti légifolyosó megnyitására nem volt lehetősége, ennek következtében pedig a Társaság törölte a vonatkozó QR202 számú járatot. A Társaság tehát a törlést előidéző körülményekről 2026. március 1-jén szerzett tudomást – és tekintettel az egyes légifolyosók idő közbeni megnyitására – átfoglalta a Kérelmezőket az Athénból induló, valamint az oda megérkező járatokra annak érdekében, hogy a Kérelmezők meg tudják valósítani útjukat.

A nyilatkozatban rögzítésre került, hogy a QR202 számú járat vonatkozásában már nem áll rendelkezésre az utasok számára vonatkozó adat, a QR960 számú járatra vonatkozó utas-adatok száma megadásra került. Rögzítése került továbbá, hogy összesen hány utas nyújtott be a vonatkozó Rendelet szerinti kártalanítási igényt, valamint az, hogy a Társaság nem fizetett kártalanítást a járat egyetlen utasának sem.

A Társaság hivatkozik az általa becsatolt mellékletre, melyből – álláspontja szerint – kitűnik, hogy több komoly erőfeszítést tett annak érdekében, hogy átfoglalja a Kérelmezőket a saját, illetve más légitársaságok által üzemeltetett járatokra, azonban abból fakadóan, hogy ezen járatok egyikén sem állt rendelkezésre annyi szabad ülés, hogy mind a 4 Kérelmezőt egyidőben el tudja helyezni azokon, a Társaság nem tudta a Kérelmezőket olyan járatokra átfoglalni, amelyek Budapestről indulnak, valamint oda érkeznek meg. A Társaság felajánlotta a Kérelmezők számára a repülőjegyek vételi árának teljes visszatérítését, azonban ők nem éltek ezzel a lehetőséggel. Ebből az okból kifolyólag a Társaság – detektálva az elérhető legjobb megoldási lehetőséget – átfoglalta a Kérelmezőket a vonatkozó, Athénból induló, valamint oda megérkező járatokra, amely átfoglalást a Kérelmezők kifejezetten elfogadtak.

A Társaság rögzítette adatszolgáltatásában, hogy – kizárólag méltányossági alapon – felajánlja, hogy megtéríti a Kérelmezők részére az általuk igénybe vett alternatív utazási eszközökre ténylegesen megvásárolt és bizonylattal igazolt jegyek vételárát a Budapest – Athén, valamint az Athén – Budapest utak vonatkozásában, amennyiben ezek a költségek ésszerűek.

Fogyasztóvédelmi Főosztályunk 2026. június 23-án megkereséssel élt az Építési és Közlekedési Minisztérium Légügyi Kockázatértékelési Hatósági Főosztály (a későbbiekben: Közlekedési és Beruházási Minisztérium; a 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 mellékeltük a Társaság 2026. június 18-án megküldött nyilatkozatát és annak mellékleteit.)

A Fogyasztóvédelmi Főosztály felvette a kapcsolatot a Kérelmezőkkel annak érdekében, hogy a Társaság mihamarabb elbírálhassa az utazás során felmerült egyéb költségek megfizetését.

Ezt követően a Kérelmezők többször is érdeklődtek az ügy állásáról, majd jelezték a Fogyasztóvédelmi Főosztály felé az irat-betekintési igényüket az ügy dokumentumaival kapcsolatban.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály 2026. augusztus 26-án megküldte a Kérelmezők részére a releváns iratokat.

A Légügyi Kockázatértékelési Hatósági Főosztály a 2026. augusztus 26-án kelt tájékoztatásában kifejtette szakmai álláspontját a nevezett járattal kapcsolatban.

A Légügyi Kockázatértékelési Hatósági Főosztály az eset konklúziójaként rögzítette, hogy az üzemeltető légi fuvarozó által bemutatott bizonyítékok alapján a Hatóság az érintett járat törlésének okaként rendkívüli körülményt állapít meg.

A Kérelmezők 2026. augusztus 26-án megküldték az üggyel kapcsolatos további álláspontjukat az alábbiak szerint.

„Hivatkozással a BP-2200/05389-6/2026. ügyiratszámon folyamatban lévő eljárásra, valamint az iratbetekintési kérelmem teljesítése keretében részemre megküldött Qatar Airways-adatszolgáltatásra és a Fogyasztóvédelmi Főosztály 2026. június 23-án a Légügyi Kockázatértékelési Hatósági Főosztályhoz intézett megkeresésére, az alábbi ügyféli észrevételt kívánom előterjeszteni.

Kérem, hogy jelen észrevételemet az ügy érdemi elbírálása során, különösen az Európai Parlament és a Tanács 261/2004/EK rendelete 5. cikk (3) bekezdése szerinti mentesülési feltételek vizsgálatakor szíveskedjenek figyelembe venni.

1. A rendkívüli körülmény fennállása önmagában nem eredményez automatikus mentesülést

A 261/2004/EK rendelet 5. cikk (3) bekezdése alapján a légifuvarozó kizárólag akkor mentesülhet a 7. cikk szerinti kártalanítási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy

- *a törlést rendkívüli körülmény okozta, és*
- *a törlés, illetve annak következményei minden észszerű intézkedés megtétele ellenére sem lettek volna elkerülhetők.*

A két feltétel együttes fennállása szükséges.

Az Európai Unió Bíróságának C-74/19. számú, TransportesAéreosPortugueses ügyben hozott ítélete egyértelművé teszi, hogy rendkívüli körülmény fennállása esetén a légifuvarozónak valamennyi rendelkezésére álló személyi, technikai és pénzügyi erőforrást igénybe kell vennie annak érdekében, hogy az utas számára észszerű, megfelelő és időben történő átfoglalást biztosítson.

Az ítélet szerint a légifuvarozó főszabály szerint nem korlátozhatja vizsgálatát a saját következő járatára, hanem más légifuvarozók által üzemeltetett közvetlen és közvetett járatokat is vizsgálnia kell.

Csak abban az esetben tekinthető valamennyi észszerű intézkedés megtettnek, ha nem állt rendelkezésre korábbi megfelelő közvetlen vagy közvetett járat, illetve ha annak igénybevétele az adott légifuvarozó kapacitásaihoz képest elviselhetetlen áldozatot jelentett volna.

2. A Qatar Airways saját adatszolgáltatása szerint Budapestről induló alternatív útvonalak ténylegesen rendelkezésre álltak

A Qatar Airways által benyújtott saját belső összefoglaló kifejezetten rögzíti, hogy már 2026. március 27-én azonosításra került a következő útvonal:

Budapest – London Heathrow – Doha – Denpasar.

A dokumentum szerint a Qatar Airways munkatársai British Airways, illetve egyéb partner-légitársasági lehetőségeket is vizsgáltak.

Ez lényeges körülmény.

A Qatar Airways tehát saját irata szerint sem azt állapította meg, hogy Budapestről objektíve lehetetlen lett volna Denpasarba történő átfoglalást biztosítani, hanem azt, hogy egyes alternatívák végrehajtását foglalási, partner-inventory, tarifális, illetve jegy-újrakiállítási korlátozások nehezítették.

3. A Qatar saját iratai szerint az átfoglalás akadályai között belső kereskedelmi és jegykiállítási korlátozások is szerepeltek

A Qatar Airways belső összefoglalója az átfoglalási nehézségek között kifejezetten az alábbiakat említi:

- *„Farerules";*
- *„OAL seatinventory";*
- *„Reissuevs new ticketavailabilitydifferences";*
- *valamint azt, hogy az online elérhető lehetőségek nem minden esetben voltak reprodukálhatók a Qatar saját újrakiállítási rendszerében.*

Álláspontom szerint ezek a körülmények önmagukban nem azonosíthatók a 261/2004/EK rendelet 5. cikk (3) bekezdése szerinti, a légifuvarozó tényleges ellenőrzési körén kívül eső rendkívüli körülménnyel.

Különösen nem elegendő annak igazolása, hogy a Qatar Airways munkatársai a saját belső szabályzatuknak megfelelően jártak el.

A 261/2004/EK rendelet alkalmazásának mércéje nem a légifuvarozó belső „company policy"-ja, hanem az uniós jog által megkövetelt valamennyi észszerű intézkedés tényleges megtétele.

Amennyiben egy korábbi vagy megfelelőbb átfoglalási lehetőség ténylegesen rendelkezésre állt, de annak igénybevételét a Qatar belső tarifális, jegy-újrakiállítási vagy üzleti szabályai akadályozták, kérem annak vizsgálatát, hogy ez megfelelhet-e az Európai Unió Bírósága által megkövetelt szigorú mentesülési feltételeknek.

4. Különösen lényeges a Qatar által felajánlott, majd visszavont Turkish Airlines – China Southern útvonal

Korábbi beadványomban dokumentáltan előadtam, hogy a Qatar Airways konkrét átfoglalási lehetőségként felajánlotta az alábbi útvonalat:

TK1038 Budapest – Isztambul

TK072 Isztambul – Guangzhou

CZ625 Guangzhou – Denpasar.

A felajánlás tényleges, konkrét átfoglalási ajánlat volt, amelyet a Qatar rövid időn belül visszavont.

A rendelkezésemre álló kommunikáció alapján a visszavonás oka nem az volt, hogy az adott járatokat biztonsági okból törölték, hogy az útvonal légügyi vagy hatósági akadály miatt teljesíthetetlenné vált, vagy hogy időközben megszűnt volna az ülőhely-elérhetőség, hanem a Qatar Airways belső szabályozásának, illetve policy-jának változására hivatkoztak.

Álláspontom szerint e körülmény különös jelentőséggel bír annak megítélésekor, hogy a Társaság valóban igénybe vett-e minden rendelkezésére álló észszerű lehetőséget.

Ha maga a légifuvarozó megtalált, ellenőrzött és konkrétan felajánlott egy Budapestről induló partner-légitársasági útvonalat, majd azt nem külső biztonsági vagy légügyi akadály, hanem saját belső szabályozása miatt vonta vissza, úgy kérem ennek kifejezett értékelését az 5. cikk (3) bekezdése szerinti mentesülés vizsgálatakor.

5. Kérem annak vizsgálatát is, hogy a törlést követően ugyanazon időszakban rendelkezésre álló Qatar-járatok igénybevétele miért nem volt lehetséges

Korábbi előadásom szerint a QR202 törlését követően ugyanarra az utazási időszakra Qatar Airways által üzemeltetett további Budapest–Doha lehetőség is megjelent, azonban az arra történő átfoglalást nem tették számunkra lehetővé.

Amennyiben ennek ténye a rendelkezésre álló légügyi és járatüzemeltetési adatok alapján igazolható, kérem annak vizsgálatát:

- *az adott járat mikor került a menetrendbe;*
- *rendelkezett-e szabad utaskapacitással;*
- *objektíve lehetőség lett volna-e az érintett utasok azon történő elhelyezésére;*
- *és amennyiben igen, milyen konkrét okból nem került sor az átfoglalásra.*

Ez a körülmény szintén közvetlenül érinti annak megítélését, hogy a Társaság valamennyi észszerű intézkedést megtette-e.

6. A konkrét QR202 járat törlésének oka és az általános katari légtérhelyzet közötti okozati kapcsolatot egyedileg szükséges bizonyítani

A Qatar Airways adatszolgáltatásában a QR202 járat törlését biztonsági, illetve légiforgalmi körülményekkel hozza összefüggésbe, és csatolja a Qatar Civil AviationAuthority 2026. március 1-jei, a katari légtér ideiglenes lezárásáról szóló tájékoztatását.

Nem vitatom, hogy egy tényleges légtérzár vagy súlyos biztonsági kockázat főszabály szerint minősülhet rendkívüli körülménynek.

Ugyanakkor a 261/2004/EK rendelet szerinti mentesüléshez nem elegendő egy általános, korábbi időpontban fennálló geopolitikai vagy légügyi helyzet igazolása.

A Társaságnak a konkrét QR202 járat vonatkozásában szükséges igazolnia:

- *pontosan milyen intézkedés vagy biztonsági körülmény miatt vált szükségessé a 2026. március 30-i járat törlése;*
- *az adott korlátozás pontosan milyen időtartamban állt fenn;*
- *milyen közvetlen okozati kapcsolat állt fenn a körülmény és a QR202 törlése között;*
- *valamint azt, hogy a járat, illetve az utasok megfelelő átfoglalása az adott körülmények között észszerű intézkedésekkel sem volt biztosítható.*

E körben külön figyelmet érdemel, hogy a Qatar saját adatszolgáltatásához csatolt járatadat szerint a QR960 Doha–Denpasar járat 2026. március 31-én ténylegesen közlekedett és sikeresen megérkezett Denpasarba.

Ez természetesen önmagában nem cáfolja azt, hogy a QR202 korábbi törlésének lehetett rendkívüli oka, ugyanakkor alátámasztja annak szükségességét, hogy a biztonsági/légtérhelyzet időbeli fennállása és a konkrét járat törlésével fennálló okozati kapcsolat egyedileg kerüljön vizsgálatra.

7. A Qatar saját belső jelentésének „reasonableefforts” megállapítása nem helyettesítheti a hatósági jogi értékelést

A Qatar Airways belső jelentése végkövetkeztetésként rögzíti, hogy munkatársai a saját szabályzatuknak megfelelően jártak el, valamennyi lehetséges opciót megvizsgálták, és „reasonableefforts” történtek.

Ez azonban a Társaság saját, utólagos belső értékelése.

Kérem, hogy ezt a Fogyasztóvédelmi Főosztály ne tekintse önmagában annak bizonyítékaként, hogy a 261/2004/EK rendelet 5. cikk (3) bekezdése szerinti valamennyi észszerű intézkedés ténylegesen megtörtént.

A Társaság saját dokumentumából ugyanis egyidejűleg az is kitűnik, hogy

- *Budapestről induló alternatív útvonalakat találtak;*
- *partner-légitársaságokat vizsgáltak;*
- *az átfoglalás akadályai között belső tarifális és újrakiállítási korlátozások is szerepeltek;*
- *végül pedig az eredeti indulási helytől eltérő athéni indulást kellett elfogadnunk, amelyhez saját költségünkön kellett eljutnunk.*

E tények miatt álláspontom szerint a mentesülés feltételei különösen gondos, egyedi vizsgálatot igényelnek.

8. Az athéni átfoglalás elfogadása nem jelenti az EU261 szerinti jogokról való lemondást

A Qatar Airways belső dokumentációja hangsúlyozza, hogy végül elfogadtuk az athéni indulást.

Ennek kapcsán kérem rögzíteni, hogy az alternatíva elfogadására közvetlenül az utazás előtt, az eredeti járat törlését követően, a családi utazás megmentése érdekében került sor.

Az athéni útvonal elfogadása sem a 7. cikk szerinti kártalanítási jogról, sem az eredeti indulási helyről történő megfelelő és legkorábbi átfoglalás vizsgálatáról való lemondást nem jelentett.

A Qatar Airways saját dokumentációja is rögzíti, hogy az alternatív indulási pontra történő eljutás többletköltsége külön problémaként felmerült.

9. Kérelmem

A fentiekre tekintettel tisztelettel kérem a Fogyasztóvédelmi Főosztályt, hogy az ügy érdemi eldöntése során ne kizárólag azt vizsgálja, hogy a Qatar által hivatkozott biztonsági/légügyi helyzet önmagában rendkívüli körülménynek minősülhetett-e.

Kérem külön és kifejezetten vizsgálni azt is, hogy a Qatar Airways bizonyította-e:

1. *a konkrét rendkívüli körülmény és a QR202 járat törlése közötti közvetlen okozati kapcsolatot;*
2. *hogy a QR202 járat törlése, illetve annak utasokra gyakorolt következménye minden észszerű intézkedés ellenére sem volt elkerülhető;*
3. *hogy Budapestről nem állt rendelkezésre korábbi, megfelelő közvetlen vagy közvetett átfoglalási lehetőség sem saját, sem más légifuvarozó járatával;*
4. *hogy a Turkish Airlines–China Southern útvonal visszavonása objektív külső körülmény és nem a Qatar Airways saját belső szabályozása miatt történt;*

5. *valamint hogy az esetlegesen rendelkezésre álló alternatívák igénybevétele a Qatar Airways számára az Európai Unió Bíróságának ítélkezési gyakorlata szerinti „elviselhetetlen áldozatot” jelentett volna.*

Kérem továbbá, hogy amennyiben a Légügyi Kockázatértékelési Hatósági Főosztály szakmai tájékoztatása megérkezik, annak tartalmáról és megismerhetőségéről a határozat meghozatala előtt szíveskedjenek tájékoztatni, hogy arra szükség esetén további ügyféli észrevételt tehessünk.

Álláspontom szerint ugyanis még abban az esetben is, ha a járattörlés eredeti oka rendkívüli körülménynek minősül, a 261/2004/EK rendelet 5. cikk (3) bekezdése szerinti mentesülés csak akkor alkalmazható, ha a Társaság a fentiek szerint valamennyi észszerű intézkedés tényleges megtételét is bizonyítja.

Kérem jelen észrevételem ügyirathoz történő csatolását és az érdemi döntés során történő figyelembevételét.”

A Fogyasztóvédelmi Főosztály 2026. szeptember 7-én tájékoztatta a jelen eljárásban érintett Ügyfeleket a bizonyítási eljárás lefolytatásáról, valamint megküldte részükre a Légügyi Kockázatértékelési Hatósági Főosztály szakmai véleményét.

A Kérelmezők 2026. szeptember 8-án további bizonyítási indítványt terjesztettek elő az ügyben az alábbiak szerint:

„Hivatkozással a BP/2200/05389-28/2026 iktatószámú, bizonyítékismertetés tárgyában megküldött tájékoztatásukra, valamint az ahhoz mellékelt, a Közlekedési és Beruházási Minisztérium Légügyi Kockázatértékelési Hatósági Főosztálya által 2026. augusztus 26-án kiadott KÖFÁT/35689-1/2026/LKH iktatószámú szakmai tájékoztatásra, a részemre biztosított 8 napos határidőn belül az alábbi további bizonyításra irányuló indítványt és ügyféli észrevételt terjesztem elő.

Kérem jelen beadványom teljes terjedelmében történő ügyirathoz csatolását, az alábbi bizonyítási indítványok elbírálását és – szükség esetén – a megjelölt bizonyítás lefolytatását az ügy érdemében hozandó döntést megelőzően.

I. A LÉGÜGYI HATÓSÁG MEGÁLLAPÍTÁSA A MENTESÜLÉS EGYIK, DE NEM VALAMENNYI FELTÉTELÉRE VONATKOZIK

A Légügyi Kockázatértékelési Hatósági Főosztály szakmai tájékoztatásának végkövetkeztetése szerint:

„az érintett járat törlésének okaként a Hatóság rendkívüli körülményt állapít meg.”

A szakmai álláspont ezen megállapítását jelen beadványban nem kívánom vitatni.

Ugyanakkor tisztelettel felhívom a Fogyasztóvédelmi Főosztály figyelmét arra, hogy a rendkívüli körülmény fennállása a 261/2004/EK rendelet 5. cikk (3) bekezdése szerinti mentesülésnek önmagában nem elegendő feltétele.

A rendelet alapján az üzemeltető légifuvarozó csak akkor mentesülhet a 7. cikk szerinti kártalanítási kötelezettség alól, ha bizonyítani tudja azt is, hogy a járattörlést, illetve annak következményeit minden észszerű intézkedés megtétele ellenére sem lehetett volna elkerülni.

A két feltétel együttes – kumulatív – fennállása szükséges.

A most megismert légügyi szakmai tájékoztatás azonban nem tartalmaz érdemi vizsgálatot vagy megállapítást arra vonatkozóan, hogy a Qatar Airways Group Q.C.S.C. a járattörlést követően az érintett utasok mielőbbi, megfelelő és az eredeti indulási helyről történő átfoglalása érdekében minden észszerű intézkedést ténylegesen megtett-e.

A szakmai tájékoztatás nem vizsgálja különösen:

– milyen, Budapestről induló alternatív útvonalak álltak ténylegesen rendelkezésre;

– más légifuvarozók járataira történő átfoglalás lehetőségét;

– a Qatar Airways által ténylegesen felajánlott, majd visszavont partner-légitársasági útvonalat;

– a Qatar Airways saját tarifális, jegy-újrakiállítási és belső policy-korlátozásainak jelentőségét;

– illetve azt, hogy valamely korábbi átfoglalási lehetőség igénybevétele a Qatar Airways számára objektíve lehetetlen vagy az ítélkezési gyakorlat értelmében elviselhetetlen áldozat lett volna-e.

E kérdések ezért álláspontom szerint továbbra is az alapeljárásban tisztázandó, az ügy érdemi eldöntése szempontjából lényeges körülmények.

II. AZ EURÓPAI UNIÓ BÍRÓSÁGÁNAK C-74/19. SZÁMÚ ÍTÉLETE KÖZVETLEN JELENTŐSÉGGEL BÍR A JELEN ÜGYBEN

Az Európai Unió Bírósága a C-74/19. számú, LE kontra TransportesAéreosPortugueses SA ügyben egyértelműen rögzítette, hogy rendkívüli körülmény fennállása esetén az üzemeltető légifuvarozó csak akkor mentesülhet a kártalanítási kötelezettség alól, ha valamennyi rendelkezésére álló személyi, műszaki és pénzügyi erőforrást igénybe veszi annak érdekében, hogy az érintett utas számára észszerű, kielégítő és időben történő átfoglalást biztosítson.

A Bíróság kifejezetten rögzítette azt is, hogy a légifuvarozó nem korlátozhatja az átfoglalási lehetőségek vizsgálatát kizárólag saját járataira.

Más légifuvarozók által üzemeltetett közvetlen vagy közvetett járatokat is figyelembe kell vennie – ideértve azokat is, amelyeket nem ugyanahhoz a légiszövetséghez tartozó légifuvarozó üzemeltet –, amennyiben azokkal az utas a végső célállomását korábban érheti el.

A Bíróság szerint egy kedvezőtlenebb vagy későbbi átfoglalás akkor tekinthető valamennyi észszerű intézkedés megtételének, ha korábbi megfelelő alternatív járaton nem áll rendelkezésre hely, vagy annak igénybevétele az érintett légifuvarozó vállalkozásának az adott időpontban fennálló kapacitásaihoz mérten elviselhetetlen áldozatot jelentene.

Ennek bizonyítása azonban a légifuvarozó feladata.

III. A QATAR AIRWAYS SAJÁT ADATSZOLGÁLTATÁSA BIZONYÍTJA, HOGY AZ ÁTFOGLALÁS AKADÁLYAI NEM KIZÁRÓLAG BIZTONSÁGI KÖRÜLMÉNYEK VOLTAK

A Qatar Airways által a jelen eljárásban benyújtott saját belső ügykezelési összefoglaló kifejezetten rögzíti, hogy már 2026. március 27-én azonosításra került egy:

BUD – LHR – DOH – DPS

útvonal.

A Qatar Airways dokumentuma szerint munkatársai British Airways, illetve egyéb partner-légitársasági lehetőségeket is vizsgáltak, továbbá számos más útvonalat és indulási pontot ellenőriztek.

A Társaság saját dokumentációja ugyanakkor az átfoglalás akadályai között kifejezetten az alábbiakat is megjelöli:

„Farerules”

„OAL (partner airline) seatinventory”

„Reissuevs new ticketavailabilitydifferences”

valamint azt, hogy az online elérhető jegyek, illetve útvonalak nem minden esetben voltak reprodukálhatók a Qatar Airways saját jegy-újrakiállítási rendszerében.

Ez különösen lényeges.

A Qatar Airways saját kereskedelmi, tarifális, elszámolási, jegy-újrakiállítási vagy belső rendszerből eredő korlátozása önmagában nem azonos a 261/2004/EK rendelet 5. cikk (3) bekezdése szerinti rendkívüli körülménnyel.

A Qatar Airways belső szabályzata vagy „company policy”-ja nem írhatja felül, illetve nem korlátozhatja az utasokat közvetlenül megillető uniós jogokat.

A releváns jogi mérce ezért nem az, hogy a Qatar Airways munkatársai a Társaság belső szabályainak megfelelően jártak-e el, hanem az, hogy az uniós jog alapján objektíve valamennyi észszerű átfoglalási lehetőséget kimerítették-e.

IV. A TURKISH AIRLINES – CHINA SOUTHERN ÚTVONAL FELAJÁNLÁSA ÉS VISSZAVONÁSA KIEMELT BIZONYÍTÁSI JELENTŐSÉGŰ

Korábbi beadványomban már előadtam és bizonyítékkal alátámasztottam, hogy a Qatar Airways konkrét átfoglalási lehetőségként felajánlotta számunkra az alábbi útvonalat:

TK1038 Budapest – Isztambul

TK072 Isztambul – Guangzhou

CZ625 Guangzhou – Denpasar.

Nem egy általam internetes keresés útján azonosított, elméleti útvonalról volt szó.

A szóban forgó megoldást maga a Qatar Airways azonosította és konkrét átfoglalási ajánlatként közölte velünk.

Az ajánlatot ezt követően rövid időn belül visszavonták.

A rendelkezésemre álló és a Hatósághoz korábban benyújtott kommunikáció alapján a visszavonás közölt oka nem az volt, hogy:

– valamely érintett járatot időközben törölték;

– az útvonal biztonsági vagy légügyi okból ellehetetlenült;

– hatósági tilalom keletkezett;

– vagy egyéb külső, objektív körülmény miatt vált végrehajthatatlanná az útvonal;

hanem a Qatar Airways belső szabályozásával, illetve policy-jával kapcsolatos korlátozásra történt hivatkozás.

Ez álláspontom szerint a jelen ügy egyik legfontosabb bizonyítandó körülménye.

Amennyiben maga a Qatar Airways azonosított és konkrétan felajánlott egy Budapestről induló, más légifuvarozók által teljesített útvonalat, majd azt nem külső biztonsági, légügyi vagy kapacitásbeli akadály, hanem saját belső szabályozása miatt vonta vissza, úgy ez közvetlenül érinti annak megítélését, hogy a Társaság teljesítette-e a 261/2004/EK rendelet 5. cikk (3) bekezdése szerinti „minden észszerű intézkedés” követelményét.

V. A BIZONYÍTÁSI TEHER A LÉGIFUVAROZÓT TERHELI

Tisztelettel hangsúlyozom, hogy a 261/2004/EK rendelet 5. cikk (3) bekezdése kifejezetten az üzemeltető légifuvarozóra telepíti a mentesülési feltételek bizonyításának terhét.

Emellett az Európai Unió Bírósága a C-354/18. számú Rusu ügyben az Article 8 (1) b) pontja kapcsán kifejezetten megállapította, hogy az üzemeltető légifuvarozót terheli annak bizonyítása, hogy az átfoglalást a lehető legkorábbi időpontban biztosította.

Ennek a jelen ügyben különös jelentősége van.

Nem az utas feladata annak bizonyítása, hogy egy adott alternatív útvonal minden körülmények között biztosan végrehajtható lett volna.

Amennyiben azonban egy konkrét korábbi alternatív útvonal létezését maga a légifuvarozó azonosította, sőt azt konkrétan fel is ajánlotta, úgy álláspontom szerint a légifuvarozónak kell hitelt érdemlően és dokumentáltan bizonyítania, hogy az útvonal végrehajtása milyen objektív okból vált lehetetlenné.

VI. TOVÁBBI BIZONYÍTÁSI INDÍTVÁNY

A fentiek alapján, az Ákr. 62. §-ára, továbbá a részemre az Ákr. 76. §-a alapján biztosított további bizonyítási lehetőségre figyelemmel tisztelettel indítványozom, hogy a Fogyasztóvédelmi Főosztály a tényállás teljes körű tisztázása érdekében hívja fel a Qatar Airways Group Q.C.S.C.-t az alábbi adatok és bizonyítékok rendelkezésre bocsátására.

1. A TK1038 – TK072 – CZ625 útvonal vonatkozásában

Kérem dokumentáltan tisztázni:

– pontosan mikor és milyen rendszeradatok alapján azonosította a Qatar Airways ezt az útvonalat;

– a felajánlás időpontjában a négy érintett utas részére rendelkezésre állt-e a szükséges számú ténylegesen foglalható ülőhely;

– milyen konkrét okból került sor a már közölt átfoglalási ajánlat visszavonására;

– történt-e a felajánlás és a visszavonás között objektív változás az ülőhely-kapacitásban;

– jelentkezett-e bármilyen légügyi, repülésbiztonsági, hatósági vagy egyéb külső akadály;

– amennyiben ilyen külső körülmény nem merült fel, pontosan mely belső Qatar Airways-szabály, tarifális előírás, partner-légitársasági elszámolási szabály vagy jegy-újrakiállítási korlátozás vezetett az ajánlat visszavonásához.

Kérem e körben az eredeti foglalási, availability-, PNR-, agent-, reissue- és bookinghistory adatok rendelkezésre bocsátását.

2. A BUD – LHR – DOH – DPS útvonal vonatkozásában

Tekintettel arra, hogy a Qatar Airways saját, az eljárásban benyújtott dokumentuma szerint ilyen potenciális útvonalat ténylegesen azonosítottak, kérem annak dokumentált tisztázását:

– mely konkrét járatokból állt az útvonal;

– mikor került azonosításra;

– milyen foglalhatóság állt fenn az egyes járatokon;

– rendelkezésre állt-e kapacitás valamennyi érintett utas együttes vagy akár külön foglalására;

– milyen konkrét okból nem került sor ezen útvonal tényleges igénybevételére;

– az akadály tényleges ülőhelyhiány, repülésbiztonsági/légügyi korlátozás vagy a Qatar Airways saját tarifális és jegy-újrakiállítási rendszeréből eredő korlátozás volt-e.

3. Az eredeti telefonbeszélgetések és ügyintézői rendszeradatok vonatkozásában

A Qatar Airways által az eljárásban benyújtott dokumentum a telefonos ügyintézés utólag készített, a Társaság által összeállított belső összefoglalását tartalmazza.

Tekintettel arra, hogy a telefonbeszélgetések pontos tartalma közvetlenül érinti annak megítélését, milyen alternatív útvonalak álltak ténylegesen rendelkezésre és miért kerültek elutasításra, kérem – amennyiben azok továbbra is rendelkezésre állnak – az alábbi eredeti bizonyítékok beszerzését:

– az érintett telefonbeszélgetések eredeti hangfelvételei;

– ennek hiányában azok szó szerinti átiratai;

– a teljes agentnotes;

– call logs;

– PNR history;

– bookinghistory;

– escalationnotes;

– valamint az alternatív útvonalak ellenőrzése és visszavonása során keletkezett belső rendszerbejegyzések.

Különösen kérem azon kommunikáció vizsgálatát, amelynek során a TK1038 – TK072 – CZ625 útvonal felajánlására, majd annak visszavonására került sor.

4. A 2026. március 30-i és az azt követő legkorábbi Budapest–Doha járati lehetőségek vonatkozásában

Korábbi előadásomban jeleztem, hogy a QR202 törlését követően ugyanazon utazási időszakban további Budapest–Doha lehetőség jelent meg.

E kérdésben nem kívánok objektív járatüzemeltetési ellenőrzést igénylő körülményt bizonyított tényként állítani.

Ezért kifejezetten bizonyítási indítványként kérem annak objektív járatüzemeltetési adatok alapján történő tisztázását, hogy 2026. március 30-án, illetve az ezt követő lehető legkorábbi időpontban:

– milyen Qatar Airways által üzemeltetett Budapest–Doha járatok szerepeltek az operatív rendszerben;

– került-e új, pótló, helyettesítő vagy más járat beállításra;

– ezek közül melyek közlekedtek ténylegesen;

– rendelkeztek-e szabad utaskapacitással;

– és amennyiben igen, milyen konkrét okból nem került sor az érintett négy utas átfoglalására.

Szükség esetén kérem az objektív járatüzemeltetési adatoknak a Qatar Airways, illetve az illetékes légiforgalmi vagy repülőtéri szervezet útján történő beszerzését.

VII. AZ „ELVISELHETETLEN ÁLDOZAT” KÉRDÉSÉNEK BIZONYÍTÁSA

Amennyiben a Qatar Airways arra kíván hivatkozni, hogy valamely más légifuvarozó járatára történő korábbi átfoglalás elvileg lehetséges lett volna, azonban annak biztosítása aránytalan terhet jelentett volna számára, kérem e körülmény konkrét és dokumentált bizonyítását is.

Az Európai Unió Bírósága C-74/19. számú ítéletében meghatározott mérce nem egyszerűen az, hogy a partner-légitársasági megoldás drágább lett volna.

A mérce az, hogy annak igénybevétele a Qatar Airways vállalkozásának az adott időpontban fennálló kapacitásaihoz mérten „elviselhetetlen áldozatot" jelentett volna.

Amennyiben erre a Társaság hivatkozik, kérem annak dokumentált bemutatását:

– mely konkrét alternatív útvonalról volt szó;

– annak tényleges költsége mennyi lett volna;

– a négy utas átfoglalása milyen tényleges többletköltséggel járt volna;

– és ez milyen objektív okból érte volna el az Európai Unió Bírósága által megkövetelt „elviselhetetlen áldozat" szintjét.

Álláspontom szerint önmagában a „farerule", „reissuerestriction", „partner airline policy" vagy „company policy" megjelölése e jogi feltétel bizonyítására nem elegendő.

VIII. A QATAR AIRWAYS SAJÁT BELSŐ ÉRTÉKELÉSE NEM HELYETTESÍTHETI A HATÓSÁG ÖNÁLLÓ JOGI VIZSGÁLATÁT

A Qatar Airways az eljárásban benyújtott belső összefoglalójában több alkalommal azt rögzíti, hogy munkatársai a saját vállalati policy-juk szerint jártak el, valamennyi megvalósítható lehetőséget megvizsgálták, illetve „reasonableefforts" történtek.

Ez azonban a Qatar Airways saját, utólagosan elkészített belső értékelése.

Önmagában nem alkalmas annak bizonyítására, hogy a 261/2004/EK rendelet 5. cikk (3) bekezdésének uniós jogi értelemben vett „minden észszerű intézkedés" követelménye ténylegesen teljesült.

Ezt a kérdést a Tisztelt Hatóságnak a rendelkezésre álló objektív bizonyítékok alapján önállóan szükséges megítélnie.

Különösen fontosnak tartom, hogy a Qatar Airways saját dokumentációja egyidejűleg maga rögzíti:

– Budapestről induló alternatív útvonal létezését;

– más légifuvarozók járatainak vizsgálatát;

– valamint azt, hogy az átfoglalás akadályai között saját tarifális és jegy-újrakiállítási korlátozások is szerepeltek.

IX. AZ ATHÉNI ÁTFOGLALÁS ELFOGADÁSÁNAK JOGI JELENTŐSÉGE

A Qatar Airways dokumentációja hangsúlyozza, hogy végül elfogadtuk az Athénból induló útvonalat.

Kérem e körben figyelembe venni, hogy az athéni megoldás elfogadására az eredeti utazás előtt rendkívül rövid idővel, több napos, eredménytelen átfoglalási folyamatot követően, kizárólag a régóta megszervezett családi utazás megmentése érdekében került sor.

Az athéni indulás elfogadása:

– nem jelentette a 261/2004/EK rendelet 7. cikke szerinti kártalanítási jogról való lemondást;

– nem jelentette annak elismerését, hogy az athéni útvonal volt a lehető legkorábbi, objektíve rendelkezésre álló megfelelő átfoglalás;

– nem jelentette annak elismerését, hogy Budapestről nem állt rendelkezésre korábbi, megfelelő alternatíva;

– és nem teszi utólag megfelelővé azt az esetleges korábbi mulasztást, hogy valamely rendelkezésre álló partner-légitársasági lehetőség a Qatar Airways belső szabályai miatt nem került igénybevételre.

Az alternatív indulási helyre történő eljutás ráadásul jelentős, saját magunk által megelőlegezett többletköltséget okozott, amelynek megtérítésére a Qatar Airways később külön ajánlatot tett.

X. A LÉGÜGYI SZAKMAI TÁJÉKOZTATÁS ÉS A FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG ÁLTAL ELDÖNTENDŐ KÉRDÉS ELKÜLÖNÍTÉSE

Tisztelettel kérem annak kifejezett figyelembevételét, hogy a Légügyi Kockázatértékelési Hatósági Főosztály szakmai tájékoztatása a QR202 járat törlését kiváltó biztonsági körülmény minősítését végezte el.

A tájékoztatás végkövetkeztetése arra korlátozódik, hogy a törlés okaként rendkívüli körülményt állapít meg.

Nem tartalmaz azonban érdemi megállapítást arra vonatkozóan, hogy:

– a Qatar Airways a járattörlést követően valamennyi észszerű intézkedést megtette-e;

– az érintett utasokat ténylegesen a lehető legkorábbi lehetőség szerint foglalta-e át;

– más légifuvarozó korábbi megfelelő járata rendelkezésre állt-e;

– a már felajánlott Turkish Airlines – China Southern útvonal miért került visszavonásra;

– illetve a Qatar Airways saját tarifális, partner-, reissue- vagy policy-korlátozásai milyen jogi jelentőséggel bírnak.

Ezért álláspontom szerint a szakmai tájékoztatás nem alkalmas önmagában a 261/2004/EK rendelet 5. cikk (3) bekezdése szerinti teljes mentesülés megállapítására.

XI. ÖSSZEGZŐ BIZONYÍTÁSI ÉS ELJÁRÁSI KÉRELMEK

Mindezek alapján tisztelettel kérem a Tisztelt Fogyasztóvédelmi Főosztályt, hogy:

1. jelen ügyféli észrevételemet és további bizonyítási indítványomat teljes terjedelmében csatolja az ügy irataihoz;

2. a fent részletezett bizonyítást folytassa le;

3. a Qatar Airways Group Q.C.S.C.-t hívja fel a fent megjelölt eredeti foglalási, PNR-, availability-, reissue-, agent-, call- és egyéb rendszeradatok rendelkezésre bocsátására;

4. amennyiben azok még rendelkezésre állnak, szerezze be a releváns telefonbeszélgetések eredeti hangfelvételeit vagy szó szerinti átiratait;

5. külön tisztázza a TK1038 – TK072 – CZ625 útvonal konkrét felajánlásának és későbbi visszavonásának objektív okát;

6. külön értékelje a Qatar Airways saját iratában szereplő BUD – LHR – DOH – DPS lehetőséget;

7. objektív adatok alapján tisztázza a 2026. március 30-i, illetve az ezt követő legkorábbi Budapest–Doha járati lehetőségeket;

8. amennyiben a Qatar Airways valamely korábbi partner-légitársasági átfoglalást aránytalan teherre hivatkozva kíván igazolni, követelje meg az „elviselhetetlen áldozat” konkrét, számszerű és dokumentált bizonyítását;

9. a „farerule”, „reissuecondition”, „partner policy” vagy „company policy” általános megjelölését önmagában ne tekintse a 261/2004/EK rendeletből eredő kötelezettségek teljesítése alóli mentesülésnek;

10. a Légügyi Kockázatértékelési Hatósági Főosztály azon megállapításából, hogy a járattörlés okát rendkívüli körülménynek minősítette, ne vezesse le automatikusan a Qatar Airways 7. cikk szerinti kártalanítási kötelezettség alóli mentesülését;

11. külön és önállóan vizsgálja meg a 261/2004/EK rendelet 5. cikk (3) bekezdése szerinti második feltételt, vagyis azt, hogy a Qatar Airways az adott helyzetben valamennyi észszerű intézkedést megtette-e;

12. amennyiben a jelen bizonyítási indítvány nyomán a Qatar Airways-től vagy más szervtől új bizonyíték, nyilatkozat vagy adat érkezik az eljárásba, annak megismerését és az arra történő további észrevételezés, illetve bizonyítási indítvány megtételének lehetőségét az érdemi döntés meghozatala előtt számomra biztosítsa.

Ez utóbbi kérelmet különösen fontosnak tartom, tekintettel arra, hogy a jelenleg fennálló bizonyítási kérdések jelentős része kizárólag a Qatar Airways saját rendszereiben található objektív adatok alapján tisztázható.

XII. JOGFENNTARTÁS

A fentiekre tekintettel teljes egészében fenntartom a 261/2004/EK rendelet 7. cikke szerinti kártalanítási igényünket valamennyi érintett utas tekintetében, összesen 2.400 EUR összegben, továbbá valamennyi korábban előterjesztett, az átfoglalási kötelezettség teljesítésével és az emiatt felmerült költségekkel kapcsolatos igényünket és jogunkat.

Külön rögzítem, hogy a Qatar Airways által korábban felajánlott Budapest–Athén, illetve Athén–Budapest ráhordó utazási költségek esetleges megtérítése nem jelenti és nem jelentheti a 261/2004/EK rendelet 7. cikke szerinti kártalanítási igényről vagy bármely egyéb, korábban előterjesztett jogunkról és követelésünkről való lemondást.

Kérem a Tisztelt Hatóságot, hogy az ügy érdemében csak azt követően hozzon döntést, hogy a 261/2004/EK rendelet 5. cikk (3) bekezdése szerinti mentesülés valamennyi kumulatív feltételének teljesülését megvizsgálta, a Qatar Airways bizonyítási kötelezettségének teljesítését értékelte, valamint a jelen beadványban megjelölt, az ügy eldöntéséhez szükséges további bizonyítást lefolytatta.

Kérem jelen beadványom ügyirathoz történő csatolását és az abban foglalt bizonyítási indítványok érdemi elbírálását."

A Kérelmezők 2026. szeptember 10-én kiegészítő bizonyítási indítványt terjesztettek elő az ügyben az alábbiak szerint:

Hivatkozással a folyamatban lévő eljárásra, valamint a részemre biztosított bizonyítási határidőn belül korábban előterjesztett további bizonyítási indítványomra, ezúton kiegészítő bizonyítási indítványt terjesztek elő, és mellékletként ismételten benyújtom a Qatar Airways hivatalos, ellenőrzött üzleti chatfelületén folytatott, az ügy szempontjából kiemelt jelentőségű kommunikáció teljes releváns képsorozatát.

Álláspontom szerint a csatolt, az eseményekkel egyidejű kommunikáció olyan közvetlen okirati bizonyítékot képez, amelynek érdemi értékelése nélkül nem állapítható meg megalapozottan, hogy a Qatar Airways Group Q.C.S.C. teljesítette a 261/2004/EK rendelet 5. cikk (3) bekezdése szerinti, a kártalanítási kötelezettség alóli mentesüléshez szükséges valamennyi kumulatív feltételt.

I. A Qatar Airways konkrét, mind a négy utasra kiterjedő partner-légitársasági átfoglalási útvonalat ajánlott fel

A csatolt kommunikáció szerint a Qatar Airways 2026. március 25-én konkrétan az alábbi átfoglalási útvonalat ajánlotta fel valamennyi érintett utas részére:

Budapest (BUD) – Isztambul (IST)

TK1038

2026. március 30.

20:30–23:40

Isztambul (IST) – Guangzhou (CAN)

TK072
2026. március 31.

01:20–16:50

Guangzhou (CAN) – Denpasar (DPS)

CZ625
2026. március 31.

18:30–23:40

A Qatar Airways saját üzenete kifejezetten úgy fogalmaz:

„Foryouroutboundjourney, wecanofferthefollowingflightsforallpassengers.”

A kommunikáció egyértelművé teszi azt is, hogy az útvonalat a Turkish Airlines és a China Southern Airlines üzemeltette.

A Qatar Airways ezt követően külön jelezte:

„Pleaserevert back iftheseoptionsaresuitableforyou. Kindlynotethatseatsare limited and subjecttoavailability, sowerecommendconfirmingassoonaspossible.”

Ezek alapján nem egy utólag, az utas által internetes kereséssel azonosított hipotetikus lehetőségről, hanem a Qatar Airways saját ügyintézője által ellenőrzött, konkrét járatszámokkal, dátumokkal és időpontokkal valamennyi utas részére felajánlott átfoglalási megoldásról volt szó.

Önmagában a „subjecttoavailability” megfogalmazás természetesen nem bizonyítja, hogy az üléseket a Qatar Airways már véglegesen lekötötte. Ugyanakkor egyértelműen igazolja, hogy a Társaság ezt az útvonalat valós és aktuális átfoglalási lehetőségként azonosította és ajánlotta fel.

Éppen ezért indokolt annak eredeti rendszeradatok alapján történő tisztázása, hogy milyen kapacitás állt rendelkezésre az ajánlat megtételekor, illetve annak későbbi visszavonásakor.

II. A Kérelmezők a felajánlott outbound útvonalat valamennyi utas részére megfelelőnek nyilvánították

A Qatar Airways ajánlatára adott írásos válaszomban egyértelműen közöltem:

„Weconfirmthattheoutboundroutingvia Istanbul and Guangzhouforallpassengers (…) is suitableforus.”

A válasz további részében azt kértem, hogy a Társaság a visszaút tekintetében is biztosítson a teljes család számára egységes és megfelelő megoldást, és jeleztem, hogy a végleges outbound jegykiállítással akkor kívánunk továbblépni, amikor valamennyi utas teljes oda-vissza útvonala rendezésre kerül.

Ezt azért tartom különösen fontosnak rögzíteni, mert a csatolt kommunikáció alapján nem állítható megalapozottan, hogy a partner-légitársasági lehetőséget azért nem hajtották végre, mert azt elutasítottuk volna.

Ellenkezőleg: a felajánlott Budapest–Isztambul–Guangzhou–Denpasaroutbound útvonalat valamennyi utas számára kifejezetten megfelelőnek nyilvánítottuk, miközben a teljes család visszaútjának rendezését kértük.

III. A Qatar Airways saját válasza egyértelműen megjelöli a partner-légitársasági átfoglalás visszavonásának okát

A fentieket követően a Qatar Airways saját hivatalos üzleti chatfelületén az alábbi választ küldte:

„Weunderstandyouhavenowconfirmed interest in thealternate airline optionwesharedearliertoday.”

Majd közvetlenül ezt követően:

„However, the policy has sincebeenupdated, and thecurrentguidelines no longerallowrebookingonother airlines.”

Továbbá:

„We must followtherevised policy, and weareonlyabletoofferoptionsonQatar Airways operatingroutes.”

E kommunikáció jelentősége álláspontom szerint kiemelkedő.

*A Qatar Airways a partner-légitársasági lehetőség visszavonásakor **nem arra hivatkozott, hogy az utasok nem jeleztek megfelelő időben érdeklődést vagy elfogadási szándékot**.*

Nem arra hivatkozott, hogy az ülések időközben elfogytak.

Nem arra hivatkozott, hogy a Turkish Airlines vagy a China Southern Airlines járatai már nem voltak foglalhatók.

Nem arra hivatkozott, hogy valamely járatot törölték.

Nem biztonsági, légügyi, hatósági vagy egyéb, a Qatar Airways tényleges ellenőrzési körén kívül álló objektív akadályra hivatkozott.

*A Qatar Airways az utasnak közvetlenül és az eseményekkel egyidejűleg közölt indokként **kifejezetten a saját belső policy-jának időközbeni módosítását jelölte meg**, amelynek következtében a Társaság a továbbiakban már nem engedélyezte más légifuvarozók járataira történő átfoglalást.*

Ezt maga a Qatar Airways fogalmazza meg:

„the policy has sincebeenupdated”

és

„thecurrentguidelines no longerallowrebookingonotherairlines”.

Álláspontom szerint ennek a bizonyítéknak alapvető jelentősége van a jelen eljárásban.

IV. A Qatar Airways belső policy-jának módosítása nem azonos a 261/2004/EK rendelet szerinti rendkívüli körülménnyel, és önmagában nem igazolja minden észszerű intézkedés megtételét

Nem vitatom a Légügyi Kockázatértékelési Hatósági Főosztály azon szakmai megállapítását, amely szerint a QR202 járat törlésének eredeti oka rendkívüli körülménynek minősült.

Ez azonban álláspontom szerint nem dönti el önmagában a 261/2004/EK rendelet 7. cikke szerinti kártalanítási kötelezettség kérdését.

A rendelet 5. cikk (3) bekezdése alapján a légifuvarozónak a rendkívüli körülmény fennállása mellett azt is bizonyítania kell, hogy annak következményei minden észszerű intézkedés megtétele ellenére sem lettek volna elkerülhetők.

Az Európai Unió Bírósága a C-74/19. számú ügyben kifejezetten megállapította, hogy az üzemeltető légifuvarozónak az észszerű, megfelelő és időben történő átfoglalás érdekében valamennyi rendelkezésére álló erőforrást igénybe

kell vennie, és főszabály szerint más légifuvarozók által üzemeltetett közvetlen vagy közvetett járatokat is meg kell vizsgálnia.

A Bíróság szerint csak akkor tekinthető valamennyi észszerű intézkedés megtettnek, ha nem áll rendelkezésre olyan más közvetlen vagy közvetett járat, amely az utast korábban juttatná el végső célállomására, vagy ha az ilyen átfoglalás az adott légifuvarozó vállalkozásának akkori kapacitásaihoz mérten elviselhetetlen áldozatot jelentene.

A jelen esetben azonban a partner-légitársasági útvonalat nem egyszerűen elméletileg lehetett volna megvizsgálni.

A Qatar Airways azt ténylegesen megvizsgálta, azonosította, konkrét járatokkal valamennyi utas számára felajánlotta, majd saját írásbeli közlése szerint azért nem folytatta annak alkalmazását, mert időközben megváltoztatta saját belső policy-ját, amely ettől kezdve megtiltotta a más légifuvarozókra történő átfoglalást.

Álláspontom szerint egy légifuvarozó saját belső üzleti, kereskedelmi vagy jegykiállítási szabályzatának módosítása nem teheti jogszerűen szűkebbé az utasokat közvetlenül megillető, 261/2004/EK rendeletből eredő jogokat.

Különösen nem szolgálhat automatikusan annak bizonyítékául, hogy a légifuvarozó minden észszerű intézkedést megtett.

V. A korabeli közvetlen Qatar-kommunikáció és a később készített belső összefoglaló közötti eltérést tisztázni szükséges

Külön kérem a Tisztelt Hatóság figyelmét arra, hogy a Qatar Airways később, a hatósági eljárás céljára benyújtott belső ügyösszefoglalója az átfoglalás akadályai között többek között „farerules", „OAL seatinventory" és „reissuevs new ticketavailabilitydifferences" körülményeket említ.

A most csatolt, az eseményekkel egyidejű kommunikáció azonban a konkrét partner-légitársasági lehetőség visszavonásának közölt okát ennél lényegesen konkrétabban határozza meg:

a Qatar Airways belső policy-ja időközben megváltozott, és az új policy már nem engedte más légifuvarozók járataira történő átfoglalást.

Tisztelettel kérem ezért, hogy a bizonyítékok mérlegelése során a Tisztelt Hatóság külön értékelje az eseménnyel egyidejű, közvetlen Qatar Airways-kommunikáció bizonyító erejét a hónapokkal később, az eljárás céljára összeállított belső összefoglaló általános megállapításaival szemben.

Amennyiben a Qatar Airways most azt állítaná, hogy a partner-légitársasági útvonal valójában ülőhelyhiány, partner inventory vagy egyéb objektív ok miatt nem volt végrehajtható, úgy álláspontom szerint ennek konkrét és eredeti rendszeradatokkal történő bizonyítása szükséges, különös tekintettel arra, hogy az utasnak az esemény időpontjában ettől eltérő indokot közöltek.

VI. Kiegészítő bizonyítási indítvány

A fentiek alapján tisztelettel indítványozom, hogy a Fogyasztóvédelmi Főosztály a tényállás teljes körű tisztázása érdekében hívja fel a Qatar Airways Group Q.C.S.C.-t annak dokumentált megválaszolására, hogy:

1. *a 2026. március 25-én felajánlott TK1038–TK072–CZ625 útvonalon a felajánlás pillanatában pontosan milyen foglalható kapacitás állt rendelkezésre a négy érintett utas számára;*
2. *milyen belső rendszeradatok alapján ajánlotta fel a Qatar Airways ezt az útvonalat kifejezetten „forallpassengers" megjelöléssel;*
3. *történt-e az ajánlat megtétele és annak visszavonása között bármilyen tényleges változás az érintett járatok ülőhely-kapacitásában vagy foglalhatóságában;*

4. *fennállt-e a visszavonáskor bármilyen külső légügyi, repülésbiztonsági, hatósági, operatív vagy partner-légitársasági akadály;*
5. *amennyiben igen, miért nem ezt az okot közölte a Qatar Airways az utasokkal, hanem kifejezetten saját megváltozott policy-jára hivatkozott;*
6. *pontosan milyen belső policy került időközben módosításra, mikor lépett hatályba, ki rendelte el, és milyen tartalommal tiltotta meg más légifuvarozók járataira történő átfoglalást;*
7. *a Qatar Airways miként tartja összeegyeztethetőnek ezt az általános belső korlátozást a 261/2004/EK rendelet 8. cikk (1) bekezdés b) pontjából eredő, a végső célállomásra a lehető legkorábbi időpontban történő átfoglalási kötelezettségével;*
8. *amennyiben a Qatar Airways arra kíván hivatkozni, hogy a Turkish Airlines/China Southern útvonal végrehajtása számára aránytalan terhet jelentett volna, kérem ennek konkrét, számszerű és dokumentált bizonyítását, figyelemmel a C-74/19. számú ítéletben meghatározott „elviselhetetlen áldozat" mércéjére;*
9. *kérem továbbá a felajánlás és annak visszavonása közötti időszakra vonatkozó eredeti availability-logok, PNR-history, bookinghistory, agentnotes, reissue-logok, valamint minden, ezen átfoglalási útvonal létrehozásával, ellenőrzésével és visszavonásával kapcsolatos belső rendszerbejegyzés rendelkezésre bocsátását.*

Kérem továbbá, hogy amennyiben rendelkezésre áll az érintett ügyintézéshez kapcsolódó eredeti hangfelvétel vagy elektronikus ügyintézői napló, annak beszerzésére is kerüljön sor.

VII. A bizonyítási teher

Külön kérem figyelembe venni, hogy a 261/2004/EK rendelet 5. cikk (3) bekezdése alapján a mentesülés feltételeinek bizonyítása a légifuvarozót terheli.

Az Európai Unió Bírósága a C-354/18. számú ügyben azt is kifejezetten megállapította, hogy az üzemeltető légifuvarozót terheli annak bizonyítása, hogy az átfoglalás az Article 8 (1) b) pontja szerinti lehető legkorábbi időpontban történt.

Ez a jelen ügyben különös jelentőséggel bír.

A Kérelmezőknek nem feladatuk annak bizonyítása, hogy a TK1038–TK072–CZ625 útvonal minden körülmények között véglegesen ticketelhető lett volna.

A Qatar Airways saját dokumentált kommunikációja ugyanis már bizonyítja, hogy ezt az útvonalat maga a Társaság azonosította, valamennyi utas számára konkrétan felajánlotta, majd annak folytatását saját megváltozott belső policy-jára hivatkozva megtagadta.

E körülmények között a Qatar Airways-t terheli annak bizonyítása, hogy az útvonal a közölt belső policy-től függetlenül milyen objektív okból nem lett volna végrehajtható.

VIII. Összegző kérelem

A fentiekre tekintettel tisztelettel kérem a Tisztelt Fogyasztóvédelmi Főosztályt, hogy jelen kiegészítő bizonyítási indítványomat és valamennyi csatolt képernyőfelvételt az ügy irataihoz csatolja, és azokat az érdemi döntés meghozatala során teljes bizonyító erejükben értékelje.

Kérem különösen, hogy a Légügyi Kockázatértékelési Hatósági Főosztály által megállapított rendkívüli körülmény fennállásából ne kerüljön automatikusan levezetésre a Qatar Airways 261/2004/EK rendelet 7. cikke szerinti kártalanítási kötelezettség alóli mentesülése.

Kérem önállóan és teljes körűen vizsgálni azt a második, kumulatív feltételt is, hogy a Qatar Airways bizonyította-e valamennyi észszerű intézkedés tényleges megtételét.

Álláspontom szerint ennek vizsgálatakor kiemelt jelentősége van annak, hogy:

a Qatar Airways más légifuvarozókkal megvalósuló konkrét útvonalat azonosított és ajánlott fel mind a négy utas részére;a Kérelmezők ezt az outbound útvonalat megfelelőnek nyilvánították;a Qatar Airways ezt követően maga is „confirmed interest"-ként értelmezte válaszunkat;majd a partner-légitársasági lehetőséget nem dokumentált ülőhelyhiányra vagy külső akadályra, hanem saját írásos közlése szerint kifejezetten megváltozott belső policy-jára hivatkozással vonta vissza.

Amennyiben jelen bizonyítási indítvány alapján a Qatar Airways újabb nyilatkozatot, dokumentumot vagy egyéb bizonyítékot nyújt be, kérem annak megismerését, valamint az arra történő észrevétel és szükség szerinti további bizonyítási indítvány megtételének lehetőségét az érdemi határozat meghozatala előtt számomra biztosítani.

*A 261/2004/EK rendelet 7. cikke szerinti, négy érintett utasra vonatkozó összesen **2.400 EUR kártalanítási igényünket**, valamint valamennyi korábban előterjesztett igényünket és jogunkat teljes egészében fenntartom.*

Kérem jelen kiegészítő bizonyítási indítványom és mellékleteinek ügyirathoz történő csatolását és érdemi elbírálását."

A Kérelmezők több alkalommal is tájékoztatták a Fogyasztóvédelmi Főosztályt arról, hogy a Társaság felvette a kapcsolatot velük a felmerült költségek megfizetése érdekében, azonban hangsúlyozzák, hogy a Rendeletben foglalt kártalanítás, valamint az átfoglalás kapcsán továbbra is fenntartják kérelmüket.

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

I. A Rendelet 7. cikke szerinti kártalanítás vonatkozásában:

A Fogyasztóvédelmi Főosztály az eljárása során fogyasztóvédelmi tárgyú jogsértést nem állapított meg a kártalanítás megfizetésének vonatkozásában, figyelemmel a Rendeletben foglaltakra, valamint az ügyfelek által az eljárás során tett nyilatkozatra és a megküldött dokumentumokra.

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 Dohán keresztül Denpasarbaérkeztek, a Fogyasztóvédelmi Főosztály joghatósága jelen ügyben fennáll, eljárásra jogosult.

A rendelkezésre álló adatok alapján megállapítást nyert, hogy a Kérelmezők a Társaság által üzemeltetett, 2026. március 30-án Budapest (BUD) – Doha (DOH) útvonalon közlekedő QR202 számú, majd a 2026. március 31-én Doha (DOH) – Denpasar (DPS) útvonalon közlekedő QR960 számú, közvetlenül csatlakozó járatokra rendelkeztek foglalással. A QR202 számú járat törléséről a Társaság 2026. március 25-én értesítette a Kérelmezőket.

A Rendelet 5. cikk (3) bekezdése alapján az üzemeltető légifuvarozó akkor mentesül a Rendelet 7. cikke szerinti kártalanítási kötelezettség alól, ha bizonyítani tudja, hogy a járat törlését olyan rendkívüli körülmények okozták, amelyeket minden észszerű intézkedés ellenére sem lehetett volna elkerülni.

A mentesülés feltételeinek fennállását – a Rendelet 5. cikk (3) bekezdésének kifejezett rendelkezéséből következően – az arra hivatkozó üzemeltető légifuvarozónak kell bizonyítania. A rendkívüli körülmény fennállásának igazolása önmagában nem eredményezi automatikusan a kártalanítási kötelezettség alóli mentesülést; szükséges annak vizsgálata is, hogy a légifuvarozó az adott körülmények között megtette-e a tőle észszerűen elvárható intézkedéseket annak érdekében, hogy a rendkívüli körülmény ne vezessen a járat törléséhez, illetve annak az utasokra gyakorolt hátrányos következményei a lehető legkisebb mértékűek legyenek.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály a járattörlés okának szakmai megítélése érdekében megkereste a Légügyi Kockázatértékelési Hatósági Főosztályt. A KÖFÁT/35689-1/2026/LKH iktatószámú szakmai tájékoztatás szerint a 2026. március 30-i QR202 számú járat törlése a régióban kialakult fegyveres konfliktussal, az ahhoz kapcsolódó biztonsági kockázatokkal, valamint a katari légtér használatát érintő korlátozásokkal állt összefüggésben. A szakmai tájékoztatás rögzítette azt is, hogy az EASA kapcsolódó ajánlása 2026. február 28-tól hatályban volt, és az a tárgyi járat tervezett közlekedésének időpontjában, 2026. március 30-án is fennállt.

A Légügyi Kockázatértékelési Hatósági Főosztály a rendelkezésére bocsátott bizonyítékok alapján a QR202 számú járat törlésének okaként rendkívüli körülményt állapított meg. A Fogyasztóvédelmi Főosztály a szakmai álláspontban foglaltakat elfogadta, és megállapította, hogy a járat törlését olyan, a Társaság rendes tevékenységi körén kívül eső, tényleges befolyása alatt nem álló repülésbiztonsági körülmény idézte elő, amelynek kialakulását, illetve fennállását a Társaság saját intézkedéseivel nem tudta megakadályozni.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály ezt követően külön vizsgálta azt is, hogy a Társaság a rendkívüli körülmény bekövetkezésére tekintettel megtette-e az adott helyzetben észszerűen elvárható intézkedéseket.

Az Európai Unió Bírósága C-74/19. számú, *TransportesAéreosPortugueses* ügyben hozott ítélete alapján a Rendelet 5. cikk (3) bekezdése alkalmazásakor az észszerű intézkedések vizsgálata nem korlátozódhat kizárólag magára a járattörlés okára. A légifuvarozónak a rendelkezésére álló személyi, műszaki és pénzügyi erőforrások igénybevételével törekednie kell arra is, hogy az érintett utast észszerű, megfelelő és időben történő átfoglalással juttassa el végső célállomására. Ennek során főszabály szerint más légifuvarozók közvetlen vagy közvetett járatainak igénybevételét is vizsgálnia kell, amennyiben azok az utast korábban juttathatják el végső célállomására. Ettől akkor lehet eltérni, ha megfelelő férőhely nem áll rendelkezésre, vagy az ilyen átfoglalás a légifuvarozó számára az adott időpontban fennálló kapacitásaihoz képest elviselhetetlen áldozattal járna.

A jelen ügyben ugyanakkor a feltárt tényállás több lényeges ponton eltér a C-74/19. számú ügy alapjául szolgáló tényállástól.

A Társaság által rendelkezésre bocsátott belső ügyösszefoglaló alapján munkatársai több lehetséges útvonalat és időpontot vizsgáltak meg, ennek során nem kizárólag a Társaság saját járatait, hanem más légifuvarozók által üzemeltetett járatokat is figyelembe vettek. Az egyes lehetőségek igénybevételét a dokumentum szerint többek között az ülőhely-kapacitás, a partner-légitársaságok készlete, valamint a foglalási és jegy-újrakiállítási feltételek korlátozták.

A Kérelmezők által becsatolt iratok alapján a Társaság 2026. március 25-én egy más légifuvarozók járatait is magában foglaló Budapest – Isztambul – Guangzhou – Denpasar útvonalat is felajánlott. A Társaság közlése ugyanakkor kifejezetten tartalmazta, hogy az adott járatokon a férőhelyek korlátozottak és az átfoglalás az elérhetőség függvénye („*seatsare limited and subjecttoavailability*”). A rendelkezésre álló iratok ezért annak megállapítását lehetővé teszik, hogy a Társaság az útvonalat lehetséges alternatívaként azonosította, önmagukban azonban nem igazolják azt, hogy a négy Kérelmező részére **az útvonal teljes egészére ténylegesen és véglegesen** rendelkezésre állt olyan foglalható kapacitás, amely alapján a jegyek kiállítása biztosítható lett volna. Ezt maguk a Kérelmezők is akként értékelték beadványukban, hogy a „*subjecttoavailability*” közlés önmagában nem bizonyítja az ülések végleges lekötését.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály a mérlegelés során különös jelentőséget tulajdonított annak, hogy a Társaság végül a Kérelmezőket a 2026. március 31-én Athén (ATH) – Doha (DOH) útvonalon közlekedő QR266 számú, majd a **Kérelmezők eredeti foglalásában is szereplő QR960 számú Doha (DOH) – Denpasar (DPS) járatra** foglalta át. A QR960 számú járat ténylegesen közlekedett, és a Kérelmezők annak igénybevételével elérték végső célállomásukat.

A jelen ügyben tehát – eltérően a C-74/19. számú ügyben vizsgált helyzettől – nem olyan átfoglalás történt, amelynek következtében az utasok kizárólag a légifuvarozó következő saját járatával, a tervezettnél egy nappal később érhették el végső célállomásukat. A Társaság olyan alternatív útvonalat alakított ki, amely lehetővé tette, hogy a Kérelmezők az eredeti utazási tervükben szereplő Doha – Denpasar járatot igénybe vegyék. A rendelkezésre álló bizonyítékokból ugyanakkor nem állapítható meg, hogy létezett olyan, a négy Kérelmező számára ténylegesen igénybe vehető, kellő férőhellyel rendelkező más közvetlen vagy közvetett útvonal, amely a Társaság által végül biztosított megoldáshoz képest a Kérelmezőket korábban juttatta volna el Denpasarba.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály figyelembe vette a Kérelmezők azon kifogását is, hogy a Társaság a korábban felajánlott partner-légitársasági lehetőség visszavonásakor saját megváltozott belső szabályzatára hivatkozott. E körülmény a Rendelet 8. cikke szerinti átfoglalási kötelezettség teljesítésének vizsgálatakor releváns, és azt a Fogyasztóvédelmi Főosztály a jelen határozat 3. pontjának II. alpontjában önállóan értékelte. Önmagában azonban abból, hogy a Társaság valamely korábban vizsgált vagy feltételesen felajánlott partner-légitársasági útvonalat végül nem biztosított, a jelen ügyben nem következik, hogy a Rendelet 5. cikk (3) bekezdése szerinti észszerű intézkedések megtételét elmulasztotta volna. Ehhez annak megállapítása lenne szükséges, hogy olyan ténylegesen igénybe vehető alternatíva állt rendelkezésre, amely a Kérelmezőket a végül alkalmazott átfoglalásnál korábban juttatta volna végső célállomásukra. Ilyen körülmény a rendelkezésre álló bizonyítékok alapján nem volt megállapítható.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály hangsúlyozza ugyanakkor, hogy **a Rendelet 5. cikk (3) bekezdése szerinti kártalanítási mentesülés és a Rendelet 8. cikkében meghatározott átfoglalási kötelezettség teljesítése egymástól elkülönítetten vizsgálandó jogkérdések**. A rendkívüli körülmény fennállása nem mentesíti a légifuvarozót a Rendelet 8. cikkéből eredő kötelezettségei alól. Ennek megfelelően az a körülmény, hogy a Társaság a Budapest – Athén útszakaszra nem biztosította a Kérelmezők eljutását, illetve az átfoglalási lehetőségek biztosítása során a saját járataira vonatkozó korlátozást alkalmazott, a Rendelet 8. cikke szerinti kötelezettség megsértését megalapozhatja anélkül, hogy az adott ügy összes körülménye között szükségszerűen kizárná a Rendelet 5. cikk (3) bekezdése szerinti kártalanítási mentesülést.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály mindezeket együttesen értékelve megállapította, hogy a QR202 számú járat törlését a Társaság tényleges befolyásán kívül eső rendkívüli körülmény okozta, továbbá a Társaság az alternatív útvonalak keresése és a Kérelmezők végső célállomásra történő eljuttatása érdekében az adott helyzetben észszerűen elvárható intézkedéseket megtette.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály ezért a Társaság terhére a Rendelet 7. cikke szerinti kártalanítás megfizetésének elmaradásával összefüggésben jogsértést nem állapított meg.

II. A Rendelet 8. cikke szerinti átfoglaláshoz való jog vonatkozásában:

A Rendelet alapján a légifuvarozónak kötelessége felajánlani járattörlés esetén az átfoglalást összehasonlítható szállítási feltételek mellett a végső célállomásra a legkorábbi alkalommal, vagy egy későbbi időpontban, amikor az utasnak megfelel, az ülőhelyek rendelkezésre állásától függően.

A Társaság nyilatkozatában előadta, hogy több komoly erőfeszítést tett annak érdekében, hogy átfoglalja a Kérelmezőket a saját, illetve más légitársaságok által üzemeltetett járatokra, azonban abból fakadóan, hogy ezen járatok egyikén sem állt rendelkezésre annyi szabad ülés, hogy mind a 4 Kérelmezőt egy időben el tudja helyezni

azokon, a Társaság nem tudta a Kérelmezőket olyan járatokra átfoglalni, amelyek Budapestről indulnak, valamint oda érkeznek meg.

A Társaság, rendelkezésre bocsátotta belső feljegyzését, amely a Kérelmezőkkel lefolytatott telefonhívások és ügyintézés összegzését tartalmazza az átfoglalás kapcsán.

Rögzítésre került, hogy az ügyfél 2026. március 27. és március 28. között több alkalommal felvette a kapcsolatot a Qatar Airways-szel a Budapest (BUD) és Bali (DPS) közötti utazásra vonatkozó, törölt családi foglalások miatt. Az ügy több PNR-t érintett a családtagok számára, valamint sürgős átfoglalási igényeket az indulás előtti 48 órán belül.

A dokumentum alapján az ügyintézők több lehetséges útvonalat és időpontot próbáltak keresni a rendszerben akár más légitársaságok járataira vonatkozóan is. Az átfoglalásnak azonban több esetben korlátot szabott a rendelkezésre álló ülőhely kapacitás, valamint az, hogy az átfoglalást a viteldíjszabályok és a partner légitársaságok készlete korlátozza.

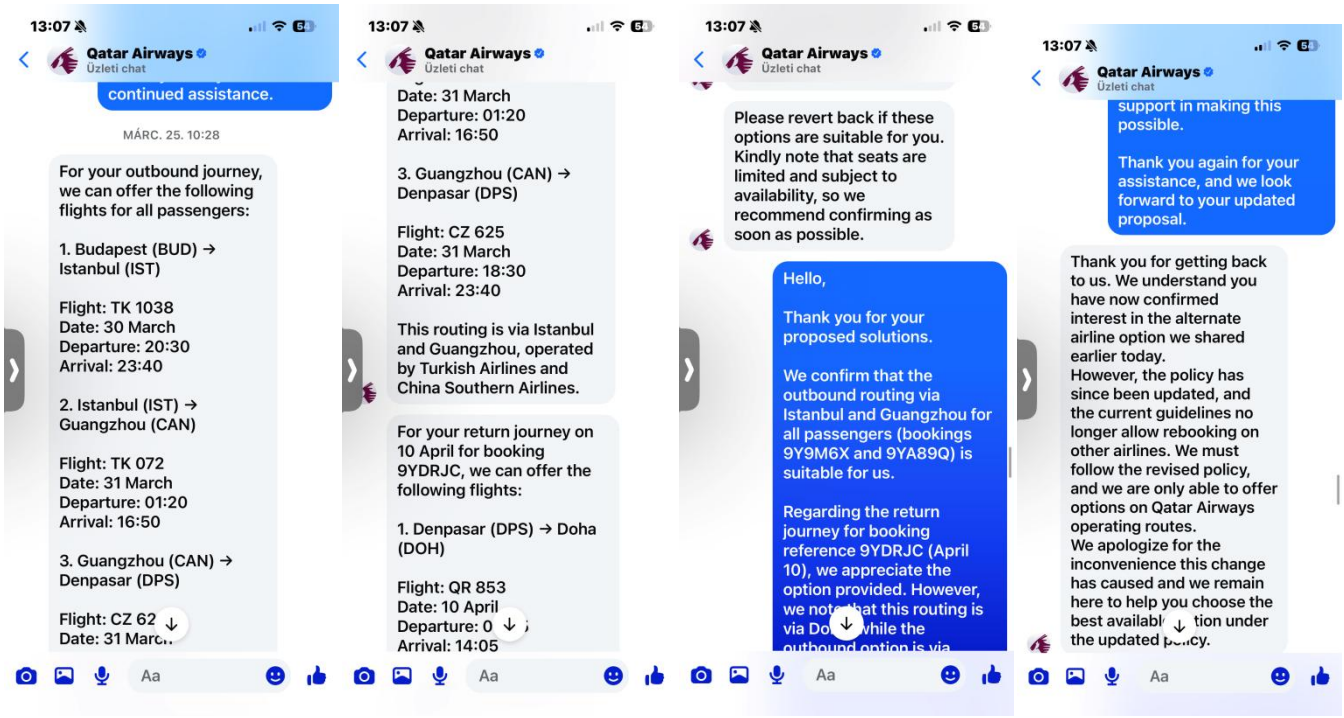
A telefonos egyeztetések végeredményeként a Társaság átfoglalta végül a Kérelmezőket egy olyan járatra, amely az eredeti budapesti indulás helyett Athénból indult Dohára.

Arra vonatkozó törekedést azonban nem igazolt a Társaság, hogy gondoskodott volna a Kérelmezők Budapest – Athén útvonalra történő eljuttatásáról.

A Társaság kizárólag a Fogyasztóvédelmi Főosztály eljárásának nyomán, méltányossági alapon ajánlotta fel a Kérelmezőknek a Budapest – Athén útvonalra vonatkozó repülőjegyek vételi árának megtérítését.

A Kérelmezők, észrevételeik kapcsán előadták és képernyőképekkel is alátámasztották azt, hogy a Társaság 2026. március 25-én felajánlott egy olyan számukra is elfogadható átfoglalást a teljes útvonalra vonatkozóan, mely a felajánlást követően visszavonásra került. A felajánlott járatokat nem a Társaság üzemeltette, hanem más légitársaságok.

A Társaság később arról értesítette a Kérelmezőket, hogy fogadták az átfoglalás jóváhagyására vonatkozó igényüket, azonban azóta módosították a szabályzatot, és a jelenlegi irányelvek már nem teszik lehetővé, hogy más légitársaság járatára foglaljanak át. Követnünk kell a felülvizsgált szabályzatot, és jelenleg csak olyan lehetőségeket tudnak felajánlani, amelyek a Qatar Airways által üzemeltetett útvonalakon érhetők el.



A Rendelet 8. cikke alapján járattörlés esetén az utasnak nem pusztán a légitársaság saját járataira kell átfoglalási lehetőséget kapnia. A törlés esetén az utas választhat többek között:

- a végső célállomásra történő eljuttatást a lehető legkorábbi időpontban, összehasonlítható szállítási feltételek mellett; vagy
- későbbi időpontban történő átfoglalást az utas számára megfelelő időpontban (a rendelkezések keretei között).

Járattörlés esetén a légifuvarozó kötelessége, hogy átfoglalást keressen és ajánljon fel az utas számára. Amennyiben saját üzemeltetésében nem rendelkezik átfoglalható lehetőséggel, úgy akár másik légifuvarozónál is sort keríthet az átfoglalásra díjmentesen.

Ahogy az a 2024. szeptember 25-én közzétett C/2024/5687 számú Bizottsági Közlemény (értelmező iránymutatás) 4.2 b) pontjában is szerepel, „*az átfoglalást az utasra rótt további költségek nélkül kell felajánlani, még akkor is, ha az utasok átfoglalására másik légi fuvarozónál kerül sor, vagy más közlekedési eszközre, vagy magasabb osztályra, vagy magasabb viteldíjért, mint amit az eredeti szolgáltatásért fizetett;*”.

A Kérelmező beadványában kifogásolta, hogy az általa is megismert légügyi szakmai tájékoztatás nem tartalmaz érdemi vizsgálatot vagy megállapítást arra vonatkozóan, hogy a Qatar Airways Group Q.C.S.C. a járattörlést követően az érintett utasok mielőbbi, megfelelő és az eredeti indulási helyről történő átfoglalása érdekében minden észszerű intézkedést ténylegesen megtett-e.

A szakmai tájékoztatás nem vizsgálja különösen:

– milyen, Budapestről induló alternatív útvonalak álltak ténylegesen rendelkezésre;

– más légifuvarozók járataira történő átfoglalás lehetőségét;

– a Qatar Airways által ténylegesen felajánlott, majd visszavont partner-légitársasági útvonalat;

– a Qatar Airways saját tarifális, jegy-újrakiállítási és belső policy-korlátozásainak jelentőségét;

– illetve azt, hogy valamely korábbi átfoglalási lehetőség igénybevétele a Qatar Airways számára objektíve lehetetlen vagy az ítélkezési gyakorlat értelmében elviselhetetlen áldozat lett volna-e.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály rögzíti, hogy a tényállás tisztázása körében a bizonyítás módjának és terjedelmének meghatározása a hatóság feladata. Ennek megfelelően a hatóság maga dönti el, hogy az ügy érdemi elbírálásához mely adatok, iratok, nyilatkozatok vagy szakmai állásfoglalások beszerzése szükséges.

A Légügyi Kockázatértékelési Hatósági Főosztály megkeresésére kifejezetten annak szakmai megítélése érdekében került sor, hogy a QR202 számú járat törlését előidéző körülmény a Rendelet 5. cikk (3) bekezdése szerinti rendkívüli körülménynek minősülhet-e. A megkeresés célja ezért nem terjedt ki a Társaság átfoglalási gyakorlatának, illetve a Rendelet 8. cikke szerinti kötelezettsége teljesítésének értékelésére.

Az átfoglalás körülményeit a Fogyasztóvédelmi Főosztály önállóan, az eljárás során rendelkezésre álló iratok, így különösen a Társaság nyilatkozatai, belső dokumentumai, valamint a Kérelmezők által benyújtott iratok és kommunikáció alapján vizsgálta és értékelte.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály álláspontja szerint egy légitársaságnak minden ésszerű intézkedést meg kell tennie annak érdekében, hogy az utas mielőbb elérje célállomását, és nem hagyhatja az utast abban a kiszolgáltatott helyzetben, hogy maga gondoskodjon a teljes útvonalra vonatkozó foglalásról és eljutásról.

Az ügy kivizsgálása során megállapítható, hogy a Társaság nem ajánlott fel és biztosított olyan átfoglalást a Kérelmezők számára, amely összehasonlítható szállítási feltételekkel rendelkezett volna az eredeti utazási tervvel.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály álláspontja szerint sem az nem fogadható el, hogy a Társaság nem keresett olyan járatot, amely az utasokat Budapestről, Athénba eljuttatta volna, hogy elérjék az átfoglalt járatot, sem azt nem tartja jogszerűnek, hogy kizárólag csak a saját járataira történő átfoglalást biztosította a Kérelmezőknek.

A Rendelet 8. cikk (1) bekezdés *b)* pontja nem a légifuvarozó saját hálózatára, hanem az utas végső célállomására és az összehasonlítható szállítási feltételek mellett, legkorábbi alkalommal történő eljutásra helyezi a hangsúlyt.

A rendelkezésre álló adatok alapján ezért megállapítást nyert, hogy a Társaság megsértette a Rendelet 5. cikk (1) bekezdés *a)* pontjában, valamint a Rendelet 8. cikk (1) bekezdés *b)* pontjában foglalt kötelezettségét, mivel nem ajánlott fel a Kérelmezők részére összehasonlítható szállítási feltételek mellett, a végső célállomásukhoz a legkorábbi alkalommal történő átfoglalást.

A Társaság által megsértett jogszabályhelyek:

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

- a Rendelet 5. cikk (1) bekezdés a) pontjában,
- 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. 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

A kormánymegbízott helyett eljáró dr. Mészár Erika főigazgató nevében és megbízásából:

xy
főosztályvezető

A döntésről értesül:

1.) Qatar Airways Group Q.C.S.C.meghatalmazottjaként: Fest és Társa Ügyvédi Iroda
2.) xy (ügyfélkapun)
3.) Irattár

Végleges: 2026.10.01.