BUDAPEST FŐVÁROS
KORMÁNYHIVATALA
FOGYASZTÓVÉDELMI FŐOSZTÁLY

Ügyiratszám:	BP-2200/07263-17/2026	Tárgy:	Figyelmeztető határozat
Ügyintéző:			
Telefon:		Ügyfél:	IBERIA LAE SA., xy (Kérelmezők)
E-mail:		Modulszám:	xy

H A T Á R O Z A T

A **Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztály** (a továbbiakban: Fogyasztóvédelmi Főosztály) az **IBERIA LAE SA** Operadora Unipersonal-t (székhely: C/ Martínez Villergas, 49 28027 Madrid, Spanyolország, regisztrációs szám: A85850394, adószám: ESA85850394; 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

1. – arra, hogy xy részére a 2024. május 22-ei Budapest (BUD) – Madrid (MAD) útvonalon közlekedő, IB3279 számú járat késésére tekintettel a Budapest (BUD) – Tenerife (TFN) útvonalra vonatkozóan, a 261/2004/EK rendelet 5. cikk (1) bekezdés *c)* pontja és 7. cikk (1) bekezdés *c)* pontja alapján őket megillető, utasonként 600 EUR, mindösszesen 4200 EUR összegű kártalanítást fizesse meg, továbbá

2. – arra, hogy a Magyarország területén található repülőtérről induló, illetve harmadik országból Magyarország területén található repülőtérre érkező, általa üzemeltetett járatok hosszú késése esetén a nála a 261/2004/EK rendelet 7. cikke szerinti kártalanítási igényt előterjesztő utasok részére a kártalanítás összegét minden olyan esetben fizesse meg, amikor a járat késése tekintetében a 261/2004/EK rendelet 5. cikk (3) bekezdése szerinti mentesülés feltételeinek fennállása nem bizonyítható, valamint

3. – arra, hogy minden olyan esetben, amikor a járat indulási időpontja a korábbi bejelentett időpont indulását követő nap, ténylegesen ajánljon fel díjmentes segítséget a szállodai elhelyezés és a transzfer tekintetében a 261/2004/EK rendelet 9. cikk (1) bekezdés b-c) pontja szerint, továbbá

4. – arra, hogy minden olyan 3500 kilométernél hosszabb repülőút esetén, amikor a járat indulása a menetrend szerinti induláshoz képest legalább négy órával későbbi, ajánlja fel ténylegesen és díjmentesen a segítséget az utasok számára a 261/2004/EK rendelet 9. cikk (1) bekezdés a) pontja szerint (a várakozási idővel ésszerű arányú étkezés és frissítők vonatkozásában).

A Társaság a jelen rendelkező rész 1. pontja szerinti kötelezettségének **a határozat véglegessé válásától számított 15 napon belül**, a 2-4. pontja szerinti kötelezettségének **a határozat véglegessé válásának napjától folyamatosan** köteles eleget tenni.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály kötelezi továbbá a Társaságot arra, hogy a jogsértés megszüntetése érdekében tett intézkedéseiről, valamint a Kérelmezők részére történő kártalanítás megfizetéséről a Fogyasztóvédelmi Főosztályt a határozat véglegessé válásától számított 30 napon belül, az intézkedések és a teljesítés megtörténtét igazoló dokumentumok egyidejű megküldésével tájékoztassa.

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

Eljárási cselekmények

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

Előadásra került, hogy a Kérelmezők (foglalási számok: **xy**) repülőjegyekkel rendelkeztek az **IBERIA LAE SA** Operadora Unipersonal (a továbbiakban: **Társaság**) által üzemeltetett 2024. május 22-ei Budapest (BUD) – Madrid (MAD) útvonalon közlekedő, IB3279 számú-, valamint a 2024. május 22-ei Madrid (MAD) – Tenerife (TFN) útvonalon közlekedő IB3958 számú járatokra.

Tekintettel arra, hogy a Társaság által üzemeltetett **2024. május 22-ei Budapest (BUD) – Madrid (MAD) útvonalon közlekedő, IB3279 számú** járat késéssel közlekedett, így az utasok lekésték a közvetlen csatlakozó járatukat.

Fentiek okán a Kérelmezők járata átfoglalásra került a másnapi, 2024. május 23-ai Madrid (MAD) – Tenerife (TFN) útvonalon közlekedő IB3934 számú járatra. Ennek következtében több mint 3 órával később érték el a tervezett célállomást az eredetileg tervezetthez képest.

A Kérelmezők kifogásolják, hogy a Társaság nem nyújtott segítséget a várakozási idő alatt. Nem kaptak ellátást, szállást és transzfert sem.

A Kérelmezők 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) 7. cikke szerinti kártalanítás megfizetésével kapcsolatban keresték meg a Fogyasztóvédelmi Főosztályt, valamint kifogásolják, hogy a Társaság nem tett eleget a Rendelet 9. cikkében foglalt segítségnyújtási kötelezettségének.

A Kérelmezők által előadásra került, hogy kártalanításra vonatkozó igényt nyújtottak be a Társasághoz, mely igény elutasításra került.

A kérelemben foglaltak alapján a Fogyasztóvédelmi Főosztály előtt **2026. július 21.** 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, 2024. május 22-ei Budapest (BUD) – Madrid (MAD) útvonalon közlekedő, IB3279 számú járat késése kapcsán az alábbiakra vonatkozóan:

- **Mik a járat pontos 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 (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!

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

A járatkésést előidéző körülményekről mikor szerzett tudomást ill. milyen intézkedéseket tett annak érdekében, hogy elkerülje azokat?
Kérem, hogy az érintett járat késésének okát az alábbi dokumentumokkal igazolja:

Műszaki jellegű meghibásodás esetén:

- 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**.

- **A hivatkozott körülmény közvetlenül érintette a járatot, vagy az egy korábbi (rotáció) miatt gyűrűzött tovább? Amennyiben rotációról van szó, úgy nyilatkozzon arról, hogy milyen közbenső döntéseket hozott (utasok bevárása, gépcsere, járattörlés vagy átszervezés)? Ezek közül melyiket írta elő jogszabály, és melyik volt önálló kereskedelmi döntés?**

- **Nyilatkozzon arról, hogy milyen ésszerű alternatívák álltak rendelkezésre a járat üzemeltetésének vonatkozásában és miért éppen a választott megoldás mellett döntött?**

- **Hány utas jelentkezett beszállásra az érintett járatra?**

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

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

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

- **Nyilatkozzon arról, hogy leszállást követően mennyi az a minimálisan javasolt idő, ami ahhoz szükséges, hogy az utas a madridi reptéren biztonsággal elérhesse a közvetlen csatlakozó járatát a beszállókapu lezárása előtt? Erről az információról hol tájékoztatják az utasokat?**

- **Nyilatkozzon arról, hogy miként biztosította a vonatkozó Rendelet 9. cikkében foglalt segítséget (étkezés, frissítők, szállás, transzfer) a Kérelmezők esetében?**

A fentiekkel kapcsolatos nyilatkozatát, hitelt érdemlő dokumentumokkal igazolja!

A Társaság 2026. augusztus 21-én megküldte az ügyre vonatkozó nyilatkozatát, melyben előadásra került, hogy a*z ügy áttekintését követően tájékoztatják a Fogyasztóvédelmi Főosztályt arról, hogy a nevezett járat késését olyan légiforgalmi irányítási szabályozások okozták, amelyekért a társaság nem tehető felelőssé. Mivel ez olyan előre nem látható körülmény volt, amelyet nem lehetett elkerülni, az (EK) 261/2004 rendelet értelmében kártalanítás nem jár.*

A további felmerült költségekkel kapcsolatban megállapították, hogy az utasok nem részesültek megfelelő segítségnyújtásban. Ezért az ügy kivizsgálásához kérték az utasok által felmerült költségeket igazoló számlákat.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály 2026. szeptember 1-jén felhívta a Társaság figyelmét arra, hogy bocsássák rendelkezésre a nyilatkozat alátámasztását igazoló dokumentumokat. Tájékoztatta továbbá arról, hogy a Rendelet értelmében az üzemeltető légifuvarozó csak abban az esetben mentesül a kártalanítás megfizetésére vonatkozó kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy a járat törlését vagy késését olyan rendkívüli körülmények okozták, amelyek minden ésszerű intézkedés megtétele mellett sem lettek volna elkerülhetők, és amelyek a légifuvarozó tényleges ellenőrzési körén kívül estek.

A fentiekre tekintettel felszólításra került a Társaság, hogy a BP/2200/07263-5/2026. ügyszámú végzésben feltett valamennyi kérdésre adjanak 8 napon belül teljes körű választ. Amennyiben ezen kötelezettségüknek nem tesznek eleget, a Fogyasztóvédelmi Főosztály a rendelkezésére álló információk alapján fogja meghozni döntését.

A Társaság 2026. szeptember 2-án arról értesítette a Fogyasztóvédelmi Főosztályt, hogy az ügyet felülvizsgálták, és tájékoztatják a Hatóságot arról, hogy a járat fennakadását légiforgalmi irányítási korlátozások okozták. Amint tudomást szereztek erről a körülményről, tájékoztatták az utasokat, segítséget nyújtottak számukra, és a rendelkezésre álló lehetőségek figyelembevételével biztosították számukra a célállomásuk elérésének leggyorsabb módját. Ennek megfelelően, mivel a járat fennakadását rendkívüli körülmények okozták, az (EK) 261/2004 rendelet alapján ebben az esetben kártalanítás nem jár.

Továbbá kérték, hogy az alábbi dokumentumot közvetlenül az e-mailre válaszolva küldje meg a Hatóság a részünkre: az utasoknál a járat fennakadása során felmerült többletköltségeket igazoló számlák másolata

A Fogyasztóvédelmi Főosztály 2026. szeptember 7-én újfent felszólította a Társaságot a bizonyítékok dokumentált bemutatására. Tájékoztatta továbbá arról, hogy amennyiben 5 napon belül nem bocsátja rendelkezésre a szükséges iratokat, úgy a Hatóság a rendelkezésre álló információk alapján hozza meg a döntését az ügyben.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály 2026. szeptember 8-án a Társaság rendelkezésére bocsátotta a Kérelmezők által megküldött dokumentumokat/bizonylatokat.

A Társaság 2026. szeptember 9-én előadta, hogy a bemutatott számlák alapján 821,77 EUR összeget megtérít a Kérelmezőknek.

A Kérelmezők 2026. szeptember 22-én és 23-án arról értesítették a Fogyasztóvédelmi Főosztályt, hogy a Társaság megtérítette részükre a nyugtával igazolt költségeket, azonban a Rendelet szerinti kártalanítást nem.

A Társaság továbbra sem igazolta hitelt érdemlő módon a járat késésének okát.

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

I. A Rendelet 7. cikke szerinti kártalanítás vonatkozásában:

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 Madridon keresztül Tenerifére érkeztek, a Fogyasztóvédelmi Főosztály joghatósága jelen ügyben fennáll, eljárásra jogosult.

A Bizottság 2016/C 214/04 közleményének (a továbbiakban: Közlemény) 4.4.7 pontja alapján:

„A Bíróság (C-11/11. sz., Folkerts ügyben hozott ítélet (ECLI:EU:C:2013:106) 47. pontja) *azon a véleményen van, hogy a késést a rendelet 7. cikkében előírt kártalanítás tekintetében az utasnak a rendelet 2. cikkének h) pontja szerinti* ***végső célállomásra való megérkezése tervezett időpontjához képest kell értékelni, és közvetlenül csatlakozó járatok esetében célállomás alatt az utas által igénybe vett utolsó légi járat célállomását kell érteni.*** *A 3. cikk (1) bekezdésének a) pontjával összhangban azon utasok, akik lekéstek egy EU-n belüli csatlakozó járatot vagy a tagállamok valamelyikének területén található repülőtérről indulva egy EU-n kívüli csatlakozó járatot, kártérítésre jogosultak, amennyiben a végső célállomásra több mint háromórás késéssel érkeztek. Annak, hogy a csatlakozó járatot uniós vagy nem uniós légi fuvarozó működteti, nincs jelentősége.”*

A Közlemény 4.4.10 pontja alapján: *„A Folkerts-ügyben (C-11/11. sz., Folkerts ügyben hozott ítélet (ECLI:EU:C:2013:106) 18. pontja.) a Bíróság egyértelműen utalt a több csatlakozó járat által alkotott „utazás” fogalmára.* ***A „végső célállomás” fogalmát a rendelet 2. cikkének h) pontja úgy határozza meg, hogy az az utasfelvételi pultnál bemutatott repülőjegyen feltüntetett célállomás, illetve közvetlenül csatlakozó járatok esetében az utolsó repülőút célállomása.*** *A rendelet 7. cikkének (4) bekezdése értelmében azt a távolságot, amely a végső célállomásnál előforduló hosszú késés esetén meghatározza a fizetendő kártérítést, az indulás helye és a végső célállomás közötti, „gömbi főkörön” mért távolság, vagyis az „utazás” alapján kell megállapítani, nem pedig az „utazást” alkotó különböző csatlakozó járatok közötti, „gömbi főkörön” mért távolságok összeadásával.”*

A Rendelet szerint kártalanítás kifizetése alól abban esetben mentesül az üzemeltető légifuvarozó, ha bizonyítani tudja, hogy a járat törlését/késését olyan rendkívüli körülmények okozták, amelyek kívül esnek a légifuvarozó tényleges befolyásán, és amelyeket minden ésszerű intézkedés ellenére sem lehetett volna elkerülni. Ilyen körülmények különösen politikai instabilitás, az érintett légijárat működésével össze nem egyeztethető meteorológiai

feltételek, biztonsági kockázatok, váratlan repülésbiztonsági hiányosságok és olyan sztrájkok esetén fordulhatnak elő, amelyek egy üzemeltető légifuvarozó működését befolyásolják. Az állandó ítélkezési gyakorlat szerint a 261/2004 rendelet 5. cikkének (3) bekezdése értelmében vett „rendkívüli körülményeknek” minősíthetők az olyan események, amelyek jellegüknél vagy eredetüknél fogva nem tartoznak az érintett légifuvarozó rendes tevékenységi körébe, annak tényleges befolyásán kívül esnek, és e két feltétel konjunktív (2019. április 4 i Germanwings ítélet, C 501/17, EU:C:2019:288, 20. pont, 2020. március 12 i Finnair ítélet, C 832/18, EU:C:2020:204, 38. pont.

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

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

A másik, a jelen ügyben is érintett esetkör, a Rendelet szerinti rendkívüli körülmény esetköre.

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

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

A Társaság pedig jelen közigazgatási ügyben az érintett járat késésének rendkívüli körülményre történő visszavezetésének igazolása kapcsán adós maradt a bizonyítással.

A mentesülés feltételeinek fennállását – a Rendelet 5. cikk (3) bekezdésének kifejezett rendelkezéséből következően – az arra hivatkozó üzemeltető légifuvarozónak kell bizonyítania. A bizonyítási teher e telepítése nem eljárási technikai kérdés, hanem a mentesülési szabály anyagi jogi szerkezetéből következik: a Rendelet a kártalanítási kötelezettséget főszabályként, a mentesülést kivételként határozza meg, és a kivétel feltételeinek igazolását kifejezetten a légifuvarozóra telepíti.

A mentesülésre alapot adó tények a légifuvarozó kizárólagos érdek- és ismeretkörébe tartoznak. A járat késésére vonatkozó operatív döntés meghozatalának időpontja, a döntés alapjául szolgáló, a döntés meghozatalakor rendelkezésre állt biztonsági és üzemeltetési információk, a döntést megelőzően elvégzett kockázatértékelés, valamint a mérlegelt és elvetett alternatív operatív megoldások kizárólag a légifuvarozó belső dokumentációjából ismerhetők meg. E körülményekről a Fogyasztóvédelmi Főosztály önálló bizonyítást nem folytathat, és azok fennállását vagy hiányát a légifuvarozó közreműködése nélkül nem tudja megállapítani.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály a BP/2200/07263-5/2026 ügyiratszámú végzésében a Társaságot kifejezetten felhívta annak megjelölésére, hogy a késést előidéző körülményekről mikor szerzett tudomást, továbbá hogy „*milyen intézkedéseket tett annak érdekében, hogy elkerülje azokat*", végül arra, hogy a nyilatkozatában foglaltakat „*hitelt érdemlő dokumentumokkal*" igazolja. A végzésben szereplő dokumentum-felsorolás a műszaki, illetve meteorológiai eredetű járatzavarok tipikus eseteire vonatkozó, példálózó jellegű volt, és a Társaság bizonyítási lehetőségét nem korlátozta: a Társaság a mentesülésre alapot adó, általa hivatkozott körülmények igazolására bármely, általa alkalmasnak tartott bizonyítási eszközt felhasználhatott volna.

A Társaságot ezen túlmenően az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény 6. § (1) bekezdése alapján jóhiszemű eljárási és együttműködési kötelezettség terheli, amelynek keretében a saját mentesülésére hivatkozó ügyféltől elvárható, hogy a hivatkozását megalapozó bizonyítékokat külön, tételes felhívás bevárása nélkül is a hatóság rendelkezésére bocsássa.

A Társaság a hatósági eljárás során a mentesülésre való hivatkozását változatlanul fenntartotta, ugyanakkor a hivatkozását alátámasztó, a konkrét járatra vonatkozó bizonyítékot nem terjesztett elő, és ilyen bizonyíték rendelkezésre állására vagy annak beszerzési akadályára sem hivatkozott. A bizonyítatlanság következményét ezért a Társaságnak kell viselnie.

Fenti információk figyelembe vételével, a Fogyasztóvédelmi Főosztály megállapítja, hogy a Társaság az eljárás során nem igazolta hitelt érdemlő módon azt a tényt, hogy a járat késését olyan rendkívüli körülmények okozták volna, melyet minden ésszerű intézkedés ellenére sem tudott volna elkerülni.

Tekintettel arra, hogy a **Budapest (BUD) – Tenerife (TFN)** útvonal gömbi főkörön mért távolsága 3.720 km (forrás: https://www.greatcirclemapper.net/en/great-circle-mapper.html?route=LHBP-GCXO&aircraft=&speed), a Kérelmezők a Rendelet 7. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján 600 EUR/fő összegű kártalanításra jogosultak.

Fenti tényállás alapján megállapítható, hogy a Társaság megsértette a Rendelet 5. cikk (1) bekezdés c) pontjában foglalt kötelezettségét, mivel nem tett eleget kártalanítás fizetési kötelezettségének a 7. cikk (1) bekezdés c) pontja szerint.

II. A Rendelet 9. cikke szerinti ellátáshoz való jog vonatkozásában:

A Kérelmezők beadványukban rögzítették, hogy a Társaság járatának nem menetrendszerű közlekedése okán lekésték a csatlakozást. Ennek eredményeként csak egy másnapi járattal tudtak elindulni így hozzávetőlegesen 12 órával később érték el a célállomást. A Társaság sem ellátást, sem szállást, sem transzfert nem biztosított a részükre.

Az eljárás során a Társaság lenyilatkozta, hogy az utasok valóban nem részesültek megfelelő segítségnyújtásban. Ezért az ügy kivizsgálásához kérték az utasok által felmerült költségeket igazoló számlákat.

A Társaság a Fogyasztóvédelmi Főosztály eljárásának folyományaként, megfizette a Kérelmezők által bemutatott bizonylatok ellenértékét, melyek annak okán keletkeztek, hogy a Társaság nem nyújtott segítséget az utazás alkalmával az utasoknak. Nem biztosította a másnapi átfoglalás kapcsán a szállást, nem gondoskodott a transzferről és nem ajánlott fel díjmentesen a várakozási idővel ésszerű arányban étkezést, frissítőt sem.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály rögzíti, hogy a Rendelet 9. cikke szerinti ellátási kötelezettség elsődlegesen díjmentes, tényleges és aktív segítségnyújtási kötelezettséget jelent, nem pusztán utólagos költség-visszatérítési lehetőséget.

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

A Társaság által megsértett jogszabályhelyek:

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

- a Rendelet 5. cikk (1) bekezdés c) pontjában,
- a Rendelet 6. cikk (1) bekezdés i) pontjában,
- a Rendelet 6. cikk (1) bekezdés ii) 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 főispán helyett eljáró dr. Mészár Erika főigazgató nevében és megbízásából:

xy
főosztályvezető

A döntésről értesül:

1.) IBERIA LAE SA (postai úton)
2.) xy (ügyfélkapun)
3.) Irattár

Végleges: 2026.10.01.

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