



BUDAPEST FŐVÁROS
KORMÁNYHIVATALA
FOGYASZTÓVÉDELMI FŐOSZTÁLY

Ügyiratszám: BP-2200/08799-12/2025

Tárgy: fogyasztóvédelmi bírságot és
kötelezést alkalmazó határozat

Ügyintéző:

Ügyfél: Wizz Air Hungary Zrt, xy és
utastársai (Kérelmezők)

Telefon:

E-mail:

Modulszám: xy

H A T Á R O Z A T

Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztálya (a továbbiakban: Fogyasztóvédelmi Főosztály) a **Wizz Air Hungary Zrt.** (székhely: 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 6.; adószám: 26648525-2-44; cégjegyzékszám: 01-10-140174; a továbbiakban: Társaság) terhére

6.000.000,-Ft, azaz hatmillió forint fogyasztóvédelmi bírságot szab ki.

Ezen túlmenően a Társaságot

k ö t e l e z i

- arra, hogy a visszautasított beszállás és légi járatok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról, és a 295/91/EGK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló 261/2004/EK Rendelet (a továbbiakban: Rendelet) alapján fizesse meg xy (továbbiakban: Kérelmezők) részére a 600 EUR/fő összegű kártalanítást, továbbá
- arra, hogy minden olyan esetben fizesse meg a Rendeletben előírt kártalanítás összegét a – Társaságnál igényt benyújtó – utas(ok)nak, amikor a Társaság által üzemeltetett járat törlését/késését nem rendkívüli körülmény okozta.

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 bírságot az **Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság Magyar Államkincstárnál** vezetett **10032000-00006470-09060015** számú számlájára átutalással köteles befizetni, a bírságösszegnek a határozat véglegessé válását követő 15 napon belül a fenti számlára be kell érkeznie. Az átutalás során jelölni kell a határozat ügyiratszámát, a vállalkozás nevét, székhelyét, a határozaton szereplő modulszámot, továbbá a „*Főváros Budapest*” és „*Fogyasztóvédelmi bírság*” szöveget.

Fogyasztóvédelmi Főosztály

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

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

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

A véglegesen kiszabott bírság meg nem fizetése esetén a kiszabott összeget késedelmi pótlék terheli, amelynek mértéke minden naptári nap után a késedelem időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része.

Amennyiben a bírságösszeg a jelzett időpontig nem érkezik meg a fenti számlára, úgy annak behajtása iránt intézkedem. A bírság és a késedelmi pótlék, adók módjára behajtandó köztartozás.

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 [ahttps://epapir.gov.hu](https://epapir.gov.hu)oldalon található e-Papír szolgáltatás igénybevételével tudja előterjeszteni.

A jogi képviselővel eljáró fél, valamint a belföldi székhellyel rendelkező gazdálkodó szervezet köteles az elektronikus kapcsolattartásra. A Fogyasztóvédelmi Főosztály KRID száma: 659510135. hivatali kapujának elnevezése: BUKTHIR.

A jogi képviselő nélkül eljáró felperes a keresetlevelet jogszabályban meghatározott nyomtatványon is előterjesztheti (<https://birosag.hu/ugyfeleknek/nyomtatvanyok/eljarasok-nyomtatvanyai/nyomtatvanyok-jogi-kepviselo-nelkul-eljaro-szemelyek-reszere/az-eljarast-megindito-nyomtatvanyok>).

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 **bíróági eljárás illetéke 30 000 forint**. A bírósági eljárási illetéket – a technikai feltételek megléte esetén – elektronikus fizetési és elszámolási rendszeren keresztül kell megfizetni, kivéve, ha jogszabály más fizetési módot is megenged, vagy ha az illeték viseléséről a bíróság az eljárást befejező határozatában dönt.

Az illetékfeljegyzési joggal érintett, meg nem fizetett bírósági eljárási illetéket a bíróság külön felhívására, az abban meghatározottak szerint kell megfizetni.

Fogyasztóvédelmi Főosztály

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

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

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

Nem kötelezhető illeték fizetésére az, aki a külön jogszabály szerint költségmentességet, vagy az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) szerint illetékmentességet élvez. A személyes illetékmentesség a fél jogutódjára nem terjed ki.

A felet – ideértve a beavatkozót és az érdekeltet is – illetékfeljegyzési jog illeti meg a közigazgatási bírósági eljárásban, kivéve a közszolgálati jogviszonnyal kapcsolatos pert és a szerződő fél által indított közigazgatási szerződéssel kapcsolatos pert.

INDOKOLÁS

Eljárási cselekmények

xy kérelmet nyújtott be xy nevében (továbbiakban: Kérelmezők) a Fogyasztóvédelmi Főosztályra, a **Wizz Air Hungary Zrt.** (a továbbiakban: Társaság) által üzemeltetett, **2024. október 2-ai, W62498** számú, **Dubai (DBX) – Budapest (BUD)** útvonalon közlekedő járat törlésével kapcsolatban.

A Kérelmezők (foglalási szám: xy) elsősorban a visszautasított beszállás és légi járatok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról, és a 295/91/EGK rendelet hatályaon kívül helyezéséről szóló 261/2004/EK Rendelet (a továbbiakban: Rendelet) szerinti kártalanítás megfizetésével kapcsolatban keresték meg a Fogyasztóvédelmi Főosztályt.

A Kérelmezők által előadásra került, hogy a nevezett járat az utazás napján törlésre került, melyről csak a reptéren értesültek. Előadásra került továbbá, hogy a Társaságtól nem kaptak tájékoztatást a jogaikról, továbbá a vállalkozás nem biztosított ellátást, szállást és transzfert sem, így a Kérelmezők ezekről maguk gondoskodtak. A Kérelmezők végül egy másnap induló járatral érték el a tervezett célállomást, Budapestet.

A Kérelmezők panaszt nyújtottak be a Társaság irányába (cc6eea02) az utazást követően. A Társaság a kártalanításra vonatkozó igényt 2024. október 8-án elutasította. A Kérelmezők által kifogásolásra került, hogy a Társaság a panaszt csak felületesen válaszolta meg.

A Kérelmezők szeretnék, ha a Társaság megfizetné részükre az utazás során felmerült egyéb költségeiket, valamint a Rendelet szerinti kártalanítást.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály a BP/2200/08799-2/2025 ügyiratszámú végzésével visszautasította a Kérelmezők kérelmét az utazás során felmerült egyéb költségek megtérítésének vonatkozásában.

A kérelemben foglaltak alapján a Fogyasztóvédelmi Főosztály 2025. szeptember 15. napján kelt végzésével értesítette az ügyfeleket a közigazgatási hatósági eljárás kérelemre történő megindulásáról, az ügyintézési határidőről, és az ügyféli jogokról, majd a tényállás tisztázása céljából adatszolgáltatásra hívta fel a Társaságot az alábbiak szerint.

A szükséges dokumentumok bemutatása mellett 15 napon belül szolgáltatson adatot az általa üzemeltetett, 2024. október 2-ai, W62498 számú, Dubai (DBX) – Budapest (BUD) útvonalon közlekedő járat törlése kapcsán az alábbiakra vonatkozóan:

- 1. Mik a járat adatai:** Járatszám (ICAO és IATA szerint is megadva)?
- 2. Mikor törölték a járatot és erről mikor és milyen módon kerültek az utasok tájékoztatásra?**
- 3. A tárgyi törlés milyen okból következett be?**

Fogyasztóvédelmi Főosztály

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

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

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

A törlést előidéző körülményekről mikor szerzett tudomást ill. milyen intézkedéseket tett annak érdekében, hogy elkerülje azokat?

Kérem, hogy az érintett járat törlésének okát az alábbi dokumentumokkal igazolja:

Műszaki jellegű meghibásodás esetén:

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

Meteorológiai jellegű körülményekre visszavezethető esetek esetén:

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

4. Hány utas rendelkezett foglalással az érintett járatra?

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

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

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

7. 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.

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

9. Hogyan tett eleget a vonatkozó Rendelet 14. cikk (2) bekezdése szerinti tájékoztatási kötelezettségének a Kérelmező utasok esetében?

10. Hogyan tett eleget válaszadási kötelezettségének a Kérelmezők által benyújtott, cc6eea02 számú panasz esetében?

Fogyasztóvédelmi Főosztály

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

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

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

Küldje meg a Kérelmezővel lefolytatott teljes körű levelezést.

A fentiekkel kapcsolatos nyilatkozatát, hitelt érdemlő dokumentumokkal igazolja!

A Társaság határidő-hosszabbításra vonatkozó kérelmet nyújtott be az adatszolgáltatás teljesítése érdekében, majd 2025. október 16-án megküldte az ügyre vonatkozó nyilatkozatát, melyben többek között az alábbiak kerültek előadásra:

A járat IATA konvenció szerinti azonosítója W6 2498, ICAO konvenció szerinti azonosítója pedig WZZ 2498.

A Társaság a nyilatkozatban előadta, hogy a vizsgált járat a repülésben használatos terminológia szerint másnapra került átütemezésre.

A vizsgált járat menetrend szerinti indulási ideje 2024. október 2. 21 óra 20 perc (helyi idő szerint), menetrend szerinti érkezési ideje pedig 2024. október 3. 1 óra 20 perc (helyi idő szerint).

A Társaság 2024. október 1. napján 16 óra 53 perckor (UTC) döntött a vizsgált járat Larnaca repülőtérre való átirányításáról. A változásról a Társaság a Kérelmezőt az általa megadott e-mail címen (dorafanni23@gmail.com), elektronikus levél formájában tájékoztatta 2024. október 1. napján 17:28-kor (UTC).

A járat menetrend szerinti indulásának napján, 2024. október 2-án a Társaság 16 óra 23 perckor (UTC) a járat következő napra (2025.10.03) való átütemezése mellett döntött. A járatot érintő változásokról a megadott e-mail címen és telefonszámon a Társaság 18 óra 14 perckor (UTC) tájékoztatta a Kérelmezőt.

A tervezett indulási idő további változásairól a Társaság továbbra is folyamatosan tájékoztatta a Kérelmezőt a megadott e-mail címen és telefonszámon.

Előadásra került, hogy a vizsgált járat Dubai (DXB) és Budapest (BUD) között közlekedett. A vizsgált járat menetrend szerinti indulásának napján az akkor fennálló Közel-Keleti konfliktus arra kényszerítette a Társaságot, hogy az iraki légteret a vizsgált napon/környező napokon elkerülje.

A Társaság 2024. október 2. napján többek között a Budapestről (BUD) Egyesült Arab Emírségekbe (UAE) tartó járatait Szaúd-Arábián keresztül közlekedtette (Irak elkerülése érdekében). Az útvonalak ezáltal hosszabbá váltak, így a repülési szolgálati idő nem volt elegendő két szektor megtételére a személyzet szempontjából (Budapest - Dubai - Budapest). A Társaság az előzőekben kifejtettek okán esetlegesen felmerült érkezési késés minimalizálása érdekében ezért a visszaúti szakaszok (UAE-ből Európába) Larnacába (LCA) való kitérését tervezte be a legénység cseréje érdekében. Az extra legénységet a Társaság Larnacára pozícionálta. A Larnacára való kitérésről a döntést a Társaság 2025. október 1. napján 16 óra 53 perckor (UTC) hozta meg, amelyről tájékoztatta a Kérelmezőt a megadott értesítési címen. A tervezett kitérés a járat 1 óra 50 perces érkezési késését eredményezte volna Budapestre való érkezéskor.

A Társaság a vizsgált járatot a HA-LGI lajstromjelű repülőgéppel teljesítette. A repülőgép 2024. október 2-án több járatot is kiszolgált.

Ezen a napon a repülőgép által teljesített W6 2397 BUD-DXB számú járat – amely közvetlenül megelőzte a vizsgált Dubai (DXB) - Budapest (BUD) járatot – útját megszakítani kényszerült utasrosszullét miatt. A személyzet beszámolója szerint az érintett utas állapotát folyamatosan figyelemmel kísérték, és mivel az tovább romlott, a személyzet úgy döntött, hogy a járatot Szófia repülőtérre irányítja át, ahol a mentők már készenlétben voltak. Az érintett utas, valamint hat családtagja a járatról leszállt. A kitérés után a repülőgép folytatta útját a célállomás, Dubai felé. A hosszabb útvonal és a Szófiába tartó kitérés a járat 3 óra 18 perces érkezési késését eredményezte.

A Szófia repülőtérre való kitérés a járatot teljesítő személyzet maximálisan engedélyezett munkaideje a vizsgált W6 2498 számú járat larnacai repülőtérre történő érkezés előtt lejárt volna, ezért a Társaság 2024. október 2-án 16 óra

Fogyasztóvédelmi Főosztály

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

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

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

23 perckor (UTC) úgy döntött, hogy a vizsgált járatot a következő napra ütemezi át. A járat végül 2025. október 3. napján 13 óra 53 perckor (UTC) indult el Budapestre, 20 óra 33 perc indulási késéssel. Budapestre Larnacai kitérővel 22 óra 56 perc érkezési késéssel érkezett meg.

Előadásra került, hogy az érintett járatra 233 utas rendelkezett foglalással, valamint 43 foglalási számról nyújtottak be kártalanításra vonatkozó kérelmet.

A nyilatkozatban rögzítésre került, hogy a Társaság a vonatkozó Rendelet szerinti kártalanítást nem fizetett a Kérelmezőnek, a járat átütemezése miatt keletkezett egyéb költségeket (szállás, közlekedés) azonban megtérítette a részükre.

A Társaság összesen 7 foglalási számról (XIDJVP, EGWHWC, JMGNWA, CKWL2A, WERTRL, KK47MG, JJQLSW) beérkező kérelem esetén fizetett vonatkozó Rendelet szerinti kártalanítást, melyek közül négy foglalási számról (EGWHWC, CKWL2A, WERTRL, KK47MG) beérkező ügy az UK ADR (UK Alternatív Vitarendező Testület) által kezelt ügy volt.

Rögzítésre került a nyilatkozatban továbbá, hogy a vonatkozó Rendelet 9. cikkének értelmében a Társaság eleget tett ellátási kötelezettségének. Az érintett utasoknak a Társaság az Intercontinental Dubai Festival City-ben illetve az Emirates Stars Hotel Apartments Dubai-ban biztosított szállást és étkezést. Az ellátást igénybe vevő utasok névsorát becsatolta a Társaság.

A Kérelmezők neve nem szerepelt a listákon.

A Társaság az érintett foglalás tulajdonosa által megadott telefonszámon SMS üzenetben, illetve elektronikus üzenetben minden változásról tájékoztatást nyújtott, a levelekben felhívta a figyelmet a hosszú késés esetén igénybe vehető esetleges intézkedésekre (átfoglalás, vételár Wizz-kreditekben való visszatérítése, vételár bankkártyára való visszatérítése).

A Társaság előadta, hogy a Kérelmező panaszát 2024. október 7. napján nyitotta a panaszkezelő felületen.

2024. október 8. napján részletesen tájékoztatták a Kérelmezőt, hogy a járat késését előre nem látható probléma okozta, így kártérítés megfizetésére nem jogosult.

A Társaság által becsatolásra kerültek a nyilatkozat alátámasztását igazoló dokumentumok.

Fogyasztóvédelmi Főosztályunk 2025. október 17-én megkereséssel élt az Építési és Közlekedési Minisztérium Légügyi Kockázatértékelési Hatósági Főosztály (továbbiakban: Légügyi Kockázatértékelési Hatósági Főosztály) felé és tájékoztatást kért arra vonatkozóan, hogy az érintett járat törlését/késését kiváltó ok értékelhető-e olyan rendkívüli körülményként, melyet minden ésszerű intézkedés ellenére sem lehetett volna elkerülni. (Levelünkhöz melléeltük a Társaság 2025. október 16-án megküldött nyilatkozatát és annak mellékleteit.)

A Légügyi Kockázatértékelési Hatósági Főosztály a 2025. november 12-én kelt tájékoztatásában részletesen kifejtette szakmai álláspontját a nevezett járat késésével kapcsolatban.

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

A Légügyi Kockázatértékelési Hatósági Főosztály az eset konklúziójaként megállapította, hogy a bemutatott bizonyítékok alapján a Hatóság az érintett járat késésének okaként 2 óra rendkívüli körülményt állapít meg. A fennmaradó időtartam tekintetében a Hatóság nem állapít meg rendkívüli körülményt.

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

Fogyasztóvédelmi Főosztály

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

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

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

A Fogyasztóvédelmi Főosztály 2025. november 27-én kelt levelével ismét adatszolgáltatásra szólította fel a Társaságot.

Felhívta, hogy a végzés kézhezvételétől számított 5 napon belül szolgáltatson adatot az általa üzemeltetett, 2024. október 2-ai, W62498 számú, Dubai (DBX) – Budapest (BUD) útvonalon közlekedő járat törlése kapcsán az alábbiakra vonatkozóan:

- Küldje meg a Kérelmezők (foglalási szám: IJGJ4T) által benyújtott, cc6eea02 számú panaszt!

A Társaság 2025. december 2-án megküldte a Kérelmező által benyújtott cc6eea02 számú panaszhoz kapcsolódó információkat a panaszkezelési rendszeréből vett képernyőfotóval igazolva.

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

Tekintettel arra, hogy az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény nem szabályozza a joghatóság kérdését, ezért – olyan ügyek vonatkozásában, ahol nemzetközi elem is érintett – az ágazati szabályokban, vagy európai uniós jogszabályokban rögzítettek lesznek az irányadók. 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 jogsértéssel érintett légijárat Dubaiból indult és Budapestre érkezett, a Fogyasztóvédelmi Főosztály joghatósága jelen ügyben fennáll, eljárásra jogosult.

A fentebb említett hivatkozások alapján az Európai Unió Bírósága 2009-ben kimondta, hogy azon utasok, akik végső célállomásukat az előre tervezett érkezési időhöz képest három vagy több órával később érik el – a törölt légi járatok utasaihoz hasonlóan – általánalapú kártalanítást kérhetnek a légitársaságtól, amennyiben a késést nem rendkívüli körülmények okozták. [A C-402/07. és C-432/07. sz. Sturgeon kontra Condor Flugdienst GmbH és Böck és társai kontra Air France SA egyesített ügyekben hozott ítélet]

A Rendelet szerint kártalanítás kifizetése alól abban esetben mentesül az üzemeltető légifuvarozó, ha bizonyítani tudja, hogy a járat törlését 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.

Fogyasztóvédelmi Főosztály

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

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

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

A Rendelet 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 olyan rendkívüli körülmények okozták, amelyeket minden ésszerű intézkedés ellenére sem lehetett volna elkerülni.

Az Európai Bíróság C-402/07. és C-432/07. sz. egyesített ügyekben hozott ítéletében foglaltak szerint „[a] 261/2004 rendelet 5., 6. és 7. cikkét akként kell értelmezni, hogy a késéssel érintett járatok utasait a törölt járatok utasaihoz hasonlóknak lehet tekinteni a kártalanítás iránti jog alkalmazása szempontjából, így hivatkozhatnak az e rendelet 7. cikke által előírt kártalanítás iránti jogra, amennyiben a késéssel érintett légi járat következtében háromórás vagy azt meghaladó idővesztéssel szembesülnek, vagyis ha végső célállomásukat a légi fuvarozó által eredetileg tervezetthez képest három vagy több órával később érik el. **Ugyanakkor e késés nem keletkeztet kártalanítás iránti jogot az utasok javára, ha a légi fuvarozó bizonyítani tudja, hogy a járat hosszú késését olyan rendkívüli körülmények okozták, amelyeket minden ésszerű intézkedés ellenére sem lehetett volna elkerülni, tehát olyan körülmények, amelyek kívül esnek a légi fuvarozó tényleges befolyásán.**”

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 volna elkerülni.

A Légügyi Kockázatértékelési Hatósági Főosztály a KÖFÁT/61165-1/2025/LKH iktatószámú szakmai tájékoztatásaiban – többek között – az alábbiakat rögzítette.

A Megkeresés és annak mellékletei szerint a légifuvarozó, a WizzAir Hungary Zrt. a W62498 számú, 2024. október 2-i Dubai – Budapest járat késésének okát rendkívüli körülményekre hivatkozva támasztotta alá.

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

A légifuvarozó nyilatkozatában kifejtette, hogy a járatot megelőző W62497 Budapest – Dubai járat, a fedélzeten felmerült egészségügyi vészhelyzet miatt megszakította útját Szófiában, ahol az érintett utast kórházba szállították, miközben hat családtagja is kiszállt. A Szófiába történő kitérés összesen 2 óra késést okozott.

A W62498 Dubai – Budapest járat a Közel-Keleten kialakult és elmérgesedett politikai és háborús helyzet miatt Szaúd-Arábián keresztül közlekedett, megkerülve az iraki légteret.

A légitársaság a személyzet munkaidejének tiszteletben tartása érdekében a járat Larnacára történő kitérése mellett döntött. A szófiai kitérő hatására azonban a személyzet munkaideje a Larnacára történő megérkezés előtt lejárt volna, ezért a légitársaság másnapra ütemezte a járatot, amely végül összesen 21 óra 6 perc késéssel érkezett Budapestre.

Az Európai Bíróság ítélkezési gyakorlata alapján a személyzet munkaidejének lejártja nem tekintendő rendkívüli körülménynek (C 156/22 - C 158/22 ügyek, TAP Portugal, C-28/20. sz. ügy, Airhelp Ltd., C-195/17 ügy, Krüsemann és Mások). A személyzet munkaideje a rendes üzemelés körébe tartozó esetkör, a légifuvarozónak gondoskodnia kell a folyamatos készenléti csereszemélyzet biztosításáról, amely a saját felelőssége. Tekintettel arra, hogy a tárgyi napon a légifuvarozónak Dubai és Szófia is bázisrepülőtere volt, ahol készenléti csereszemélyzetet tart fenn, a Hatóság nem tudja megállapítani, hogy minden ésszerű intézkedést megtett a késés mértékének csökkentése érdekében.

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

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

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 fedélzeten fellépő egészségügyi vészhelyzet ilyen körülménynek minősül.

A fentiekre való tekintettel, és légifuvarozó által bemutatott bizonyítékok alapján a Hatóság az érintett járat késésének okaként 2 óra rendkívüli körülményt állapít meg. A fennmaradó időtartam tekintetében a Hatóság nem állapít meg rendkívüli körülményt.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály egyetért és elfogadja a Légügyi Kockázatértékelési Hatósági Főosztály szakmai álláspontját a nevezett járat kapcsán.

A Bíróság a 261/2004/EK rendelet 5. cikkének (3) bekezdése szerinti rendkívüli körülmények fogalmával kapcsolatos ítélkezési gyakorlatában következetesen úgy ítélte meg, hogy meg kell különböztetni a „belső” eredetű eseményeket azoktól, amelyek az üzemeltető légi fuvarozó szempontjából „külső” eredetűek.

A „külső” események olyan külső körülményekből erednek, amelyek a gyakorlatban többé-kevésbé gyakoriak, de amelyeket a légi fuvarozó nem tud befolyásolni, mivel azok természeti eseményből vagy harmadik személy – például egy másik légi fuvarozó vagy a repülési vagy repülőtéri tevékenységbe beavatkozó állami vagy magánfél – cselekményéből erednek. A „külső” események általában rendkívüli körülményeknek minősülnek.

A Bíróság számos esetben értékelte a természeti eseményekből vagy harmadik személyek cselekményeiből eredő helyzeteket. Ezek az események általában rendkívüli körülményeknek minősülnek.

A nem „külső” eseményeket az üzemeltető légi fuvarozó „belső” eseményeinek kell minősíteni, és így azok nem minősülnek rendkívüli körülménynek.

A C-315/15. sz. ügyben a Bíróság (harmadik tanács) a következőképpen határozott:

„4) A 261/2004 rendelet (14) preambulumbekkezdésével összefüggésben értelmezett 5. cikkének(3) bekezdését úgy kell értelmezni, hogy valamely légi járatnak az érkezéskor legalább háromórás késése esetében, amelynek oka nemcsak valamely olyan rendkívüli körülmény, amelyet nem lehetett volna elkerülni a helyzetnek megfelelő intézkedésekkel, és amellyel kapcsolatban a légi fuvarozó e körülmény következményeinek elhárítására alkalmas minden észszerű intézkedést megtett, hanem egy másik olyan körülmény is, amely nem tartozik ebbe a kategóriába, az ezen első körülménynek betudható késést le kell vonni az érintett légi járatnak az érkezéskor fennálló teljes késési idejéből annak értékeléséhez, hogy az ezen légi járat érkezésekor fennálló késésre az e rendelet 7. cikkében előírt kártalanításnak kell-e vonatkoznia.”

Fenti információk figyelembe vételével, a Fogyasztóvédelmi Főosztály a Légügyi Kockázatértékelési Hatósági Főosztály szakértői álláspontját elfogadja és megállapítja, hogy a Társaság az eljárás során csupán 2 óra vonatkozásában tudta igazolni a késés okának rendkívüliségét, a fennmaradó 19 óra 6 perc vonatkozásában nem igazolta azt a tényt, hogy a járat késését olyan rendkívüli körülmények okozták volna, melyet minden észszerű intézkedés ellenére sem tudott volna elkerülni.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály álláspontja szerint jelen ügy kapcsán megilleti az utasokat a vonatkozó Rendelet szerinti átalánykártalanítás.

Tekintettel arra, hogy a Dubai (DXB) – Budapest (BUD) útvonal gömbi főkörön mért távolsága 4012 km (forrás: <https://www.greatcirclemapper.net/en/great-circle-mapper.html?route=OMDB-LHBP&aircraft=&speed=>), a Kérelmezők a Rendelet 7. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján 600 EUR összegű kártalanításra jogosultak.

Fogyasztóvédelmi Főosztály

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

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

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

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.

A kérelemben előadásra került, hogy a Kérelmezők a helyszínen, a várakozás során semmiféle segítséget nem kaptak a Társaságtól, szállásról, transzferről maguknak kellett gondoskodni.

A Társaság nyilatkozatában rögzítésre került, hogy a vonatkozó Rendelet szerinti kártalanítást nem fizetett a Kérelmezőknek, **azonban a járat átütemezése miatt keletkezett egyéb költségeket (szállás, közlekedés) megtérítette a részükre.**

Rögzítésre került a nyilatkozatban továbbá, hogy a vonatkozó Rendelet 9. cikkének értelmében a Társaság eleget tett ellátási kötelezettségének. **Az érintett utasoknak a Társaság az Intercontinental Dubai Festival City-ben illetve az Emirates Stars Hotel Apartments Dubai-ban biztosított szállást és étkezést.** Az ellátást igénybe vevő utasok névsorát becsatolta a Társaság.

A Kérelmezők neve nem szerepelt a listákon.

Fentiek alapján megállapítható, hogy a Társaság gondoskodott az utasok szállásáról és ellátásáról, azonban a Kérelmezők valamilyen oknál fogva ezt nem vették igénybe. A Társaság utólag megtérítette (2024. október 29-én) a Kérelmezők által benyújtott bizonylatok alapján a szállás és a transzfer költségeket.

Fentiek alapján a Fogyasztóvédelmi Főosztály nem állapított meg jogsértést jelen ügy kapcsán a vonatkozó Rendelet 9. cikkében foglalt segítségnyújtási kötelezettség teljesítése vonatkozásában.

A kérelemben előadásra került továbbá, hogy a Kérelmezők nem kaptak olyan írásos tájékoztatást, mely részletesen tartalmazta volna a Rendelet szerinti jogosultságokat, valamint a nemzeti hatóságok elérhetőségeit.

A Társaság által bemutatásra került a Kérelmezők részére megküldött folyamatos tájékoztatás, amely a járat késésével kapcsolatban keletkezett. Az e-mail útján megküldött értesítésekben (2024. október 1. 17:28; 2024. október 2. 18:14; 2024. október 3. 17:24) a Társaság több alkalommal is megküldte az utas-jogokkal kapcsolatos tájékoztatásokat, valamint a nemzeti végrehajtó szervek elérhetőségeit.

Fentiek alapján a Fogyasztóvédelmi Főosztály nem állapított meg jogsértést a vonatkozó Rendelet 14. cikkében foglalt tájékoztatási kötelezettség teljesítése vonatkozásában.

A kérelemben kifogásolásra került, hogy a Társaság a Kérelmezők panaszára csak felületesen reagált.

A Társaság által bemutatásra került a Kérelmezők cc6eea02 számon nyilvántartott panasz, valamint az arra megküldött válasz.

A rendelkezésre álló információk alapján kizárólag a kártalanítás kapcsán került kitöltésre egy űrlap. Amennyiben az utas a panasz benyújtásakor további megjegyzéseket fűz beadványához, azok a „Comment” szekció alatt kerülnek feltüntetésre. Jelen ügyben a Kérelmező nem adott meg további információkat.

A Társaság a panaszt 2024. október 8-án, a jogszabály által előírt határidőben megválaszolta. A kártalanítási igény elutasításra került, a fogyasztó pedig tájékoztatásra került arról, hogy mely hatóságokhoz, békéltető testületekhez fordulhat jogorvoslatért.

A rendelkezésre álló információk alapján a Fogyasztóvédelmi Főosztály nem állapított meg jogsértést a válaszadás teljesítése kapcsán.

A Társaság által megsértett jogszabályhelyek:

Fogyasztóvédelmi Főosztály
1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B.– Telefon: +36 (1) 450-2598
E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.huHonlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>
Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

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

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

foglaltakat.

Záró rendelkezések:

A pénzfizetési kötelezettség késedelmes teljesítése esetén irányadó késedelmi pótlékot és annak mértékét az Fgytv. 48. § (4) bekezdése, valamint az Ákr. 135. § alapján határoztam meg.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály meghatározott cselekmény végrehajtásának elmulasztása esetén irányadó jogkövetkezményeket az Ákr. 132. §-a, valamint az adóhatóság által fogatosítandó végrehajtási eljárásokról szóló 2017. évi CLIII. törvény 122-125. §-ai alapján határozta meg.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály döntését a hivatkozott jogszabályhelyek alapján, továbbá az Ákr. 80. § (1) bekezdésben és a 81. § (1) bekezdésben meghatározottak szerint, az Fgytv. 45/A. § (1)-(3) bekezdéseiben, az Fgytv. 45/D §-ában, valamint a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 326/2024. (XI. 14.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Statútum R.) 1-2. §-aiban, és a 3. § (11) bekezdésében biztosított hatáskörömben és illetékességem alapján eljárva hozta meg.

Az e határozat elleni jogorvoslati lehetőséget az Ákr. 112. §-a, valamint a 114. § (1) bekezdése szabályozza.

A határozat elleni bírósági jogorvoslati illeték mértékéről az Itv. 45/A. § (1) bekezdése, megfizetésének módjáról a 74. § (1) bekezdése, míg az illetékmentességről az Itv. 56. §(1) bekezdése, az illetékfeljegyzési jogról az Itv. 62. § (1) bekezdésének h) pontja rendelkezik.

Budapest, dátum az elektronikus aláírás szerint

dr. Sára Botond főispán megbízásából

xy
főosztályvezető

A döntésről értesül:

- 1.) Wizz Air Hungary Zrt. (cégkapun)
- 2.) xy (cégkapun)
- 3.) Irattár

Végleges: 2025. december 12.