



NEMZETI KERESKEDELMI ÉS FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG

SAJTÓKÖZLEMÉNY

NKFH fellépés a légiutasok jogainak védelméért

A Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság (NKFH) országos témavizsgálatot indított a légiutasokat megillető fogyasztói jogok érvényesülésének ellenőrzésére. A kezdeményezés célja, hogy az utasok nagyobb biztonságban és kiszámíthatóbban vehessék igénybe a légiközlekedést, valamint hogy egységes és átlátható tájékoztatást kapjanak panaszaik kezeléséről, ezzel is védve a magyar családok érdekeit.

A korábbi évek nyári időszakaiban tapasztalt, gyakran kaotikus repülőtéri állapotokhoz képest a 2024-es év őszi időszakában jelentős javulás volt megfigyelhető a magyarországi repülőtereken. A járatkésések és járat törlések száma érezhetően csökkent, amelyben a kormányzat határozott fellépésének is szerepe volt.

Ugyanakkor a légiközlekedéssel kapcsolatos problémák – például késések, járat törlések, panaszkezelési nehézségek – továbbra is előfordulnak. A légiutasok jogainak hatékony védelme érdekében így további célzott fogyasztóvédelmi ellenőrzésekre van szükség.

A fogyasztói jogok hatékony érvényesítése érdekében a tavalyi évben rendkívüli témavizsgálat indult, melynek keretében 106 bejelentés érkezett a légiutasok jogainak megsértésével kapcsolatban. A panaszok túlnyomó többsége (a bejelentések 86%-a) három órát meghaladó késésre vonatkozott, de sok esetben járat törlés miatt fordultak a hatósághoz a fogyasztók.

Az illetékes kormányhivatal által lefolytatott eljárások többségében a légitársaság elismerte kártalanítási kötelezettségét és megfizette az utasokat megillető összeget, így szankció alkalmazására nem került sor.

Az idei évi országos témavizsgálat keretében a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi a légiutas jogok betartását, beleértve a panaszkezelési eljárásokat is. Ezen felül próbavásárlást végez a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok feltárása érdekében, az ügyfélszolgálatok működése, különösen az emelt díjas hívások kiszűrése, valamint a légitársaságok honlapján közzétett megfelelő és átlátható tájékoztatások tekintetében.

Az NKFH elnöke, **Dr. Német-Weingartner Lilla** a vizsgálat kapcsán kiemelte, hogy „a vizsgálat sorozat célja, hogy a légitársaságok működése átláthatóbbá, a panaszkezelés hatékonyabbá, a fogyasztói jogérvényesítés pedig gyorsabbá váljon. Arra biztatjuk az utasokat, hogy problémáikat bátran jelezzék az NKFH vagy a kormányhivatalok felé, hiszen ezek a visszajelzések fontos alapját képezik a jogsértések feltárásának és megszüntetésének.”

2025. május 21.

Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság