
SAJTÓKÖZLEMÉNY

Budapest, 2025.11.25.

Leszállópályán a jogsértések: 15 millió forint kártalanítás járt az utasoknak

A Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság (NKFH) és a szakmai irányítása alatt álló kormányhivatalok az év első nyolc hónapjában 15 millió forintnál is több kártalanítást ítéltek meg a légiutasoknak és csaknem 100 millió forint fogyasztóvédelmi bírságot szabtak ki a jogsértő légitársaságokra. A fogyasztóvédelmi hatóság folyamatos vizsgálatával biztosítja, hogy az utasok jogai érvényesülhessenek, azok ne sérüljenek.

Az NKFH és a kormányhivatalok szigorúan fellépnek a légitársaságok szabálytalan gyakorlata ellen, folyamatosan vizsgálják, hogy a légitársaságok biztosítják-e az utasok jogait és megkapják-e az utasok a meghatározott kártalanítást és segítséget például egy járat törlés vagy egy hosszú késés esetén. Csak idén nyár végéig több mint 330 fogyasztói panasz érkezett a hatósághoz, melyek javarészt a légi járatok törléséhez, jelentős késésekhez és hiányos tájékoztatáshoz kapcsolódtak. Az eljárások eredményeként 38.750 euró, azaz hozzávetőlegesen 15.500.000 forint kártalanítást ítéltek meg az utasoknak.

Az NKFH szakmai irányításával a kormányhivatalok hivatalból is indítottak ellenőrzéseket, nemcsak a hatósághoz beérkezett fogyasztói panaszok alapján indultak vizsgálatok. Többek között próbavásárlásokat tartottak a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok kiszűrésére, vizsgálták a telefonos ügyfélszolgálatokat – az emelt díjas hívások miatt –, valamint ellenőrizték a légitársaságok honlapján található tájékoztatásokat is. A próbavásárlásoknál kiderült, hogy a társaságok nem biztosították a szóbeli panasztétel lehetőségét, vagy nem volt megfelelő a díjtájékoztatás.

Mind a fogyasztói beadványok, mind a hivatalból indult eljárások alapján a hatóság összesen 91 millió forint fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki a légitársaságokra.

A tavalyi évhez képest idén nyáron már érezhetően kevesebb járat törlés és késés fordult elő, ami többek között a határozott hatósági fellépésnek volt köszönhető. Az NKFH és a kormányhivatalok azonban itt nem állnak meg, továbbra is ellenőrzik a légitársaságokat azért, hogy minden utas megkapja a neki járó tájékoztatást, segítséget és kártalanítást.

További információk:

Dr. Eitmann Norbert, sajtófőnök

06-30/643-0204