

# **AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2004. február 11-i 261/2004/EK RENDELETE**

## **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 (EGT vonatkozású szöveg)**

AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS AZ EURÓPAI UNIÓ TANÁCSA,  
tekintettel az Európai Közösséget létrehozó szerződésre, és különösen annak 80. cikke (2) bekezdésére,  
tekintettel a Bizottság javaslatára,  
tekintettel az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság véleményére,  
a Régiók Bizottságával folytatott konzultációt követően,  
a Szerződés 251. cikkében megállapított eljárásnak megfelelően, az egyeztetőbizottság által 2003. december 1-jén jóváhagyott együttes szövegtervezet figyelembevételével,  
mivel:

(1) Szükséges, hogy a Közösség fellépése a légi közlekedés terén többek között az utasok magas szintű védelmére irányuljon. Emellett maradéktalanul figyelembe kell venni az általános fogyasztóvédelmi követelményeket.

(2) A beszállás visszautasítása és légijárat törlése vagy hosszú késése súlyos gondot és kényelmetlenséget okoz az utasoknak.

(3) Bár a menetrendszerű légi közlekedésben visszautasított beszállás kártalanítási rendszerének közös szabályainak megállapításáról szóló, 1991. február 4-i 295/91/EGK tanácsi rendelet alapszintű védelmet biztosít az utasoknak, azoknak az utasoknak a száma, akiknek a beszállását akaratuk ellenére visszautasították továbbra is túlságosan magas, akárcsak a légijáratok előzetes figyelmeztetés nélküli törlése és a hosszú késések által érintettek száma.

(4) A Közösségnek ezért emelnie kellene az említett rendelet által meghatározott védelem szintjét az utasok jogainak erősítése érdekében, továbbá, hogy biztosítsa a légifuvarozók harmonizált feltételek melletti tevékenységét egy liberalizált piacon.

(5) Mivel a menetrend szerinti és nem menetrend szerinti légi közlekedési szolgáltatások közötti megkülönböztetés csökken, az ilyen védelmet nem csak a menetrend szerinti, hanem a nem menetrend szerinti légi járatokon utazó utasokra is alkalmazni kellene, beleértve azokat a légi járatokat is, amelyek egy package utazás (utazási csomag) részét képezik.

(6) Az egy tagállamban működő repülőtérrel induló utasoknak nyújtott védelmet ki kellene terjeszteni azokra, akik egy harmadik ország repülőteréről egy tagállamban található repülőtérre indulnak, amennyiben a légi járatot egy közösségi fuvarozó üzemelteti.

(7) E rendelet hatékony alkalmazásának biztosítása érdekében a rendeletben meghatározott kötelezettségeknek azt az üzemeltető légifuvarozót terhelik, aki egy repülést végrehajt vagy végrehajtani szándékozik, függetlenül attól, hogy saját tulajdonú, vagy legénységgel illetve anélkül bérelt légi járművel végzi azt.

(8) E rendelet nem korlátozza az üzemeltető légifuvarozó jogát arra, hogy - harmadik feleket is beleértve - kártalanítást követeljen bármely személytől az alkalmazandó joggal összhangban.

(9) Azon utasok számát, akiknek beszállását akaratuk ellenére visszautasították csökkenteni kellene azzal, hogy a légifuvarozók számára elő kell írni, hogy a beszállás visszautasítása helyett olyan személyeket keressenek, akik önként, előnyökért cserébe lemondanak a helyfoglalásukról, illetve azzal, hogy teljes mértékben kártalanítják azokat, akiknek a beszállását végül visszautasítják.

(10) Azoknak az utasoknak, akiknek beszállását akaratuk ellenére visszautasították lehetővé kellene tenni, hogy jegyük árának visszatérítése mellett elálljanak a repülőúttól, vagy azt kielégítő körülmények között tovább folytassák, és az ilyen utasok ellátásáról a későbbi légi járatra való várakozásuk alatt megfelelő módon gondoskodni kell.

(11) Az önként jelentkezőknek szintén lehetővé kellene tenni, hogy jegyük árának visszatérítése mellett elálljanak a repülőúttól, vagy azt kielégítő körülmények között tovább folytassák, mivel hasonló utazási nehézségekkel szembesülnek, mint amilyeneket azok az utasok tapasztalnak, akiknek beszállását akaratum ellenére visszautasították.

(12) A légi járatok törlése által az utasoknak okozott gondot és kényelmetlenséget szintén csökkenteni kellene. Ezt úgy kellene elérni, hogy ösztönözni kell a légi fuvarozókat arra, hogy az utasokat a menetrend szerinti indulás időpontja előtt tájékoztassák a járatok törléséről, és ezen kívül ajánljanak nekik ésszerű átfoglalást, hogy az utasok más megoldást találhassanak. A légi fuvarozóknak, ha ezt elmulasztják kártalanítaniuk kellene az utasokat, kivéve ha a járat törlésére olyan rendkívüli körülmények között kerül sor, amelyeket minden ésszerű intézkedés ellenére sem lehetett volna elkerülni.

(13) Azon utasok számára, akiknek a légi járatait törölték, lehetővé kellene tenni a jegyek visszatérítését, vagy az átfoglalást kielégítő körülmények között, továbbá lehetővé kell tenni, hogy megfelelő ellátásban részesüljenek, amíg egy későbbi légi járatra várakoznak.

(14) A Montreali Egyezménynek megfelelően az üzemeltető légi fuvarozókra háruló kötelezettségeket korlátozni kellene, vagy ki kellene zárni azokban az esetekben, amikor egy eseményt olyan rendkívüli körülmények okoztak, amelyeket minden ésszerű intézkedés ellenére sem lehetett volna elkerülni. Ilyen körülmények különösen politikai instabilitás, az érintett légi járat működésével össze nem egyeztethető meteorológiai feltételek, biztonsági kockázatok, váratlan repülésbiztonsági hiányosságok és olyan sztrájkok esetén fordulhatnak elő, amelyek egy üzemeltető légi fuvarozó működését befolyásolják.

(15) Különleges körülmények fennállásának kellene tekinteni, ha egy légi forgalmi irányítási döntés hatása egy bizonyos légi járművel kapcsolatban egy bizonyos napon hosszú késedelmet, egyéjszakás késedelmet, illetve a légi jármű egy vagy több járatának törlését okozza, annak ellenére, hogy az érintett légi fuvarozó minden ésszerű intézkedést megtett a késedelmek vagy járatok törlésének elkerülésére.

(16) Olyan esetben, ha egy package utazást nem a járat törlése, hanem más ok miatt törölnék, akkor e rendelet nem alkalmazható.

(17) Azoknak az utasoknak, akiknek a légi járata meghatározott időt késik, megfelelő ellátást kellene biztosítani és lehetővé kellene tenni, hogy jegyük árának visszatérítése mellett elálljanak a repülőúttól vagy tovább folytassák azt kielégítő körülmények között.

(18) Alternatív vagy késésben levő járatra várakozó utasok ellátásáról való gondoskodás korlátozható vagy elutasítható, ha az ellátás biztosítása önmagában további késedelmet okozna.

(19) Az üzemeltető légi fuvarozóknak ki kellene elégíteniük a csökkent mozgásképességű személyek és az őket kísérő személyek különleges szükségleteit.

(20) Az utasokat maradéktalanul tájékoztatni kellene a beszállás visszautasítása, valamint a járatok törlése vagy hosszú késése esetén őket megillető jogokról, hogy ténylegesen gyakorolni tudják jogaikat.

(21) A tagállamoknak meg kellene állapítaniuk e rendelet rendelkezéseinek megsértésére alkalmazandó szankciók szabályait és biztosítaniuk kellene a szankciók alkalmazását. A szankcióknak hatékonyak, arányosnak és visszatartó erejűnek kellene lenniük.

(22) A tagállamoknak biztosítaniuk és felügyelniük kellene, hogy légi fuvarozóik betartsák ezt a rendeletet, és ki kellene jelölniük egy megfelelő szervet az ilyen végrehajtási feladatok elvégzésére. A felügyelet nem befolyásolhatja az utasoknak és légi fuvarozóknak azt a jogát, hogy bírósághoz forduljanak jogorvoslatért a nemzeti jog eljárásai szerint.

(23) A Bizottságnak elemeznie kellene e rendelet alkalmazását, és különösen annak a lehetőségét kellene értékelnie, hogy hatályát kiterjessze minden olyan utasra, aki szerződést kötött egy utazásszervezővel vagy egy közösségi fuvarozóval, amikor egy harmadik országbeli repülőtérről egy tagállamban levő repülőterre indul.

(24) A Spanyol Királyság és az Egyesült Királyság 1987. december 2-án Londonban külügyminisztereik együttes nyilatkozatában megállapodott a gibraltári repülőtér használatával kapcsolatos fokozottabb együttműködésben. E megállapodás még nem került alkalmazásra.

(25) A 295/91/EGK rendeletet ennek megfelelően hatályát veszti,  
Elfogadta ezt a rendeletet:

## *1. cikk*

## *Tárgy*

(1) E rendelet az itt meghatározott feltételek szerint megállapítja az utasokat megillető minimális jogokat, amikor

- a) akaratok ellenére beszállásukat visszautasítják;
- b) légi járatukat törlik;
- c) légi járatuk késik.

(2) E rendelet Gibraltar repülőterére történő alkalmazását a Spanyol Királyság, illetve az Egyesült Királyság által a repülőtér helyéül szolgáló terület szuverenitásával kapcsolatos jogvitában elfoglalt jogi álláspontok sérelme nélkül kell alkalmazni.

(3) E rendelet Gibraltar repülőterére történő alkalmazását a Spanyol Királyság, illetve az Egyesült Királyság külügyminiszterei által Londonban, 1987. december 2-án kiadott együttes nyilatkozatban szereplő megállapodás alkalmazásáig fel kell függeszteni. Spanyolország, illetve Nagy-Britannia és Észak-Írország Egyesült Királysága kormányai tájékoztatják a Tanácsot az alkalmazásáról.

## 2. cikk

### Fogalommeghatározások

E rendelet alkalmazásában:

- a) „légifuvarozó”: érvényes üzemeltetési engedéllyel rendelkező légi közlekedési vállalkozás;
- b) „üzemeltető légifuvarozó”: légifuvarozó, amely egy utassal vagy az utassal szerződéses jogviszonyban álló más jogi vagy természetes személlyel kötött szerződés szerint repülést végrehajt vagy végrehajtani szándékozik;
- c) „közösségi légifuvarozó”: egy tagállam által a légifuvarozók engedélyezéséről szóló, 1992. július 23-i 2407/92/EGK tanácsi rendelet rendelkezéseivel összhangban megadott érvényes üzemeltetési engedéllyel rendelkező légifuvarozó;
- d) „utazásszervező”: a légifuvarozó kivételével a szervezett utazási formákról szóló, 1990. június 13-i 90/314/EGK tanácsi irányelv 2. cikke 2. pontjának értelmezése szerinti szervező;
- e) „szervezett utazási forma”: a 90/314/EGK irányelv 2. cikkének 1. pontjában meghatározott szolgáltatások;
- f) „jegy”: érvényes, szállításra jogosító dokumentum vagy azzal egyenértékű nem papír formájú dolog, beleértve az elektronikus formát is, amelyet a légifuvarozó vagy annak meghatalmazott közvetítője bocsátott ki vagy engedélyezett;
- g) „helyfoglalás”: az a tény, hogy az utasnak jegye vagy más olyan igazolása van, amely jelzi, hogy a helyfoglalást a légifuvarozó vagy az utazásszervező elfogadta és nyilvántartásba vette;
- h) „végső célállomás”: az utasfelvételi pultnál bemutatott repülőjegyen feltüntetett célállomás, illetve közvetlenül csatlakozó járatok esetén az utolsó repülőút célállomása; a rendelkezésre álló alternatív csatlakozó légi járatokat figyelmen kívül kell hagyni, ha az eredetileg tervezett érkezési időt betartják;
- i) „csökkent mozgásképességű személy”: bármely személy, akinek mozgásképessége közlekedés során bármilyen fizikai (érzék- vagy mozgásszervi, állandó vagy ideiglenes) fogyatékoság, értelmi fogyatékoság, kor vagy más fogyatékosághoz vezető ok miatt korlátozott, és akinek helyzete különleges figyelmet igényel, és szükségessé teszi az összes utas rendelkezésére bocsátott szolgáltatásoknak a kérdéses személy szükségleteihez történő igazítását;
- j) „visszautasított beszállás”: egy légi járaton az utasok szállításának megtagadása annak ellenére, hogy azok a 3. cikk (2) bekezdésében meghatározott feltételek mellett beszállásra jelentkeztek, kivéve, ha beszállásukat ésszerű indokok, úgymint egészségügyi, biztonsági vagy védelmi okok, illetve nem megfelelő utazási okmányok miatt utasítják el;
- k) „önkéntes jelentkező”: olyan személy, aki beszállásra jelentkezett a 3. cikk (2) bekezdésében meghatározott feltételek szerint és pozitívan válaszol a légifuvarozó olyan személyeknek szóló felhívására, akik előnyökért cserébe hajlandók lemondani helyfoglalásukról.
- l) „járat törlése”: egy korábban tervezett légi járat nem közlekedése, amelyre legalább egy helyet lefoglaltak.

## 3. cikk

### Hatály

(1) E rendeletet a következőkre kell alkalmazni:

- a) egy olyan tagállam területén található repülőtérrel induló utasokra, amely tagállamra a Szerződést alkalmazni kell;

b) utasokra, akik egy harmadik országban található repülőtérrel egy olyan tagállam területén található repülőtérre indulnak, amelyre a Szerződést alkalmazni kell, kivéve, ha ebben a harmadik államban előnyökben vagy kártalanításban és segítségben részesültek, amennyiben az érintett légijárat üzemeltető légifuvarozója közösségi légifuvarozó.

(2) Az (1) bekezdést azzal a feltétellel kell alkalmazni, hogy az utasok

a) megerősített helyfoglalással rendelkeznek az érintett légijáraton és - az 5. cikkben említett járatotlérés kivételével - utasfelvételre jelentkeznek,

- a légifuvarozó, az utazásszervező vagy egy meghatalmazott utazásközvetítő által előre és írásban (beleértve az elektronikus utat is) a meghatározott módon és megjelölt időpontban,

vagy ha időpontot nem jelöltek meg,

- legalább 45 perccel a közzétett indulási időpont előtt; vagy

b) arról a légijáratról, amelyre helyfoglalásuk volt egy légifuvarozó vagy utazásszervező - az októl függetlenül - átirányította őket egy másik járatra.

(3) E rendelet nem alkalmazható a térítésmentesen, vagy a nyilvánosság számára közvetlenül vagy közvetetten nem elérhető csökkentett viteldíjjal utazó utasokra. A rendeletet alkalmazni kell azonban azokra az utasokra, akiknek jegyét egy légifuvarozó vagy utazásszervező törzsutasprogramja vagy más kereskedelmi programja keretében adták ki.

(4) E rendeletet kizárólag motoros merevszárnyú légi járműveken szállított utasokra kell alkalmazni.

(5) E rendeletet bármely, az (1) és (2) bekezdésben meghatározott utasokat szállító üzemeltető légifuvarozóra alkalmazni kell. Amennyiben egy az utassal szerződési jogviszonyban nem álló üzemeltető légifuvarozó e rendelet szerinti kötelezettségeket teljesít, akkor úgy kell tekinteni, hogy ezt a szóban forgó utassal szerződéses jogviszonyban álló személy nevében teszi.

(6) E rendelet nem befolyásolja az utasoknak a 90/314/EGK irányelv szerinti jogait. E rendelet nem alkalmazható olyan esetekben, amikor egy package utazást a légijárat törlésén kívüli egyéb okokból törölnek.

#### *4. cikk*

### *Beszállás visszautasítása*

(1) Amennyiben egy üzemeltető légifuvarozó indokoltan arra számít, hogy el fogja utasítani a beszállást egy légijáratra, köteles először önként jelentkezőket keresni, akik előnyökért cserében lemondanak helyfoglalásukról az érintett utas és az üzemeltető légifuvarozó által meghatározandó feltételek mellett. Az önként jelentkezők számára a segítségnyújtás a 8. cikk szerint történik, és ez a segítségnyújtás kiegészíti az e bekezdésben említett előnyöket.

(2) Amennyiben az önként jelentkező utasok száma nem elegendő ahhoz, hogy a többi helyfoglalással rendelkező utas beszálljon a légijáratra, akkor az üzemeltető légifuvarozó az utasok beszállását akarataik ellenére visszautasíthatja.

(3) Amennyiben az utasok beszállását akarataik ellenére visszautasították, akkor az üzemeltető légifuvarozó azonnal kártalanítja őket a 7. cikkel összhangban és segítséget nyújt nekik a 8. és 9. cikkel összhangban.

#### *5. cikk*

### *Járat törlése*

(1) Egy járat törlése esetén az érintett utasoknak

a) az üzemeltető légifuvarozó a 8. cikk szerint segítséget ajánl fel; és

b) az üzemeltető légifuvarozó a 9. cikk (1) bekezdésének a) pontja és a 9. cikk (2) bekezdésének megfelelően segítséget ajánl fel, valamint átfoglalás esetén, ha az új légijárat indulási időpontja ésszerű számítás szerint legalább a törölt járat tervezett indulását követő nap, akkor a 9. cikk (1) bekezdésének b) pontjában és a 9. cikk (1) bekezdésének c) pontjában előírt segítséget nyújtja; és

c) joguk van az üzemeltető légifuvarozó általi kártalanításhoz a 7. cikkel összhangban, kivéve, ha

i. a menetrend szerinti indulási időpont előtt legalább két héttel tájékoztatták őket a járat törléséről, vagy

ii. az indulás menetrend szerinti időpontja előtt legkorábban két héttel és legkésőbb hét nappal tájékoztatták őket a járat törléséről és átfoglalást ajánlottak számukra, lehetővé téve, hogy legfeljebb a menetrend szerinti indulás

időpontja előtt két órával korábban induljanak és végső célállomásukat a menetrend szerinti érkezési időponthoz képest legfeljebb négy órával késéssel érik el; vagy

iii. az indulás menetrend szerinti időpontja előtti hét napon belül tájékoztatták őket a járat törléséről, és átfoglalást ajánlottak számukra, lehetővé téve, hogy legfeljebb egy órával a menetrend szerinti indulás időpontja előtt induljanak, és végső célállomásukat a menetrend szerinti érkezési időponthoz képest legfeljebb két órával késéssel érik el.

(2) A járat törlésére vonatkozó tájékoztatás esetén, az utasok részére magyarázatot kell adni a lehetséges alternatív közlekedési módokról.

(3) Az üzemeltető légitársaság 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.

(4) A bizonyítási teher azokkal a kérdésekkel kapcsolatban, hogy az utast tájékoztatták-e, és ha igen, mikor tájékoztatták a járat törléséről, az üzemeltető légitársaságra hárul.

## 6. cikk

### Késés

(1) Amennyiben egy üzemeltető légitársaság indokoltan arra számít, hogy egy járat indulása a menetrend szerinti induláshoz képest késni fog:

a) legalább két órát 1500 kilométeres vagy annál rövidebb repülőutak esetén; vagy

b) legalább három órát az összes Közösségen belüli, 1500 kilométernél hosszabb repülőút és az összes egyéb, 1500 és 3500 kilométer közötti repülőút esetén; vagy

c) legalább négy órát az a) és b) pontba nem sorolható összes egyéb repülőút esetén, akkor az utasoknak az üzemeltető légitársaság

i. felajánlja a 9. cikk (1) bekezdésének a) pontjában és a 9. cikk (2) bekezdésében előírt segítséget; és

ii. amennyiben az indulás időpontja ésszerű számítás szerint a korábbi bejelentett indulását követő nap, a 9. cikk (1) bekezdésének b) és a 9. cikk (1) bekezdésének c) pontjában előírt segítséget; és

iii. legalább ötórás késés esetén, a 8. cikk (1) bekezdésének a) pontjában előírt segítséget.

(2) A segítséget a légitársaság minden esetben köteles a fenti, valamennyi távolsági kategóriára megállapított időtartamon belül felajánlani.

## 7. cikk

### Kártalanításhoz való jog

(1) E cikkre való hivatkozáskor az utasok az alábbi összegű kártérítést kapják:

a) 250 EUR-t minden 1500 kilométeres vagy rövidebb repülőútra;

b) 400 EUR-t minden 1500 kilométernél hosszabb Közösségen belüli repülőútra és minden egyéb, 1500 és 3500 kilométer közötti repülőútra;

c) 600 EUR-t minden, az a) és b) pontba nem sorolható repülőútra.

A távolság meghatározásánál azt az utolsó célállomást kell alapul venni, amelynél a beszállás visszautasítása vagy a járat törlése miatt az utas érkezése késik a menetrend szerinti időponthoz képest.

(2) Amennyiben az utasoknak a 8. cikk szerint átfoglalást ajánlanak végső célállomásukhoz egy olyan alternatív légitársaságon, amelynek érkezési időpontja annak a járatnak a menetrend szerinti érkezési időpontjánál, amelyre eredetileg jegyet váltottak legfeljebb

a) két órával későbbi, az összes 1500 kilométeres vagy annál rövidebb repülőút esetében; vagy

b) három órával későbbi, az összes 1500 kilométernél hosszabb Közösségen belüli repülőút tekintetében és minden egyéb, 1500 és 3500 kilométer közötti repülőút esetében, vagy

c) négy órával későbbi, az a) és b) pontba nem sorolható összes egyéb repülőút esetében,

akkor az üzemeltető légitársaság az (1) bekezdésben előírt kártalanítást 50%-kal csökkentheti.

(3) Az (1) bekezdésben említett kártalanítás kifizetése készpénzben, elektronikus banki átutalással, banki átutalással vagy bankcsekkel, illetve - az utas írásos beleegyezése esetén - utazási utalvánnyal és/vagy más szolgáltatásokkal történik.

(4) Az (1) és (2) bekezdésben említett távolságokat a gömbi főkörön mért távolság módszerével kell mérni.

#### *8. cikk*

### *Visszatérítéshez vagy átfoglaláshoz való jog*

(1) E cikkre való hivatkozáskor az utasoknak az alábbiak közötti választást ajánlják fel:

*a)* - a jegy árának a vételi ár szerinti visszatérítése hét napon belül, a 7. cikk (3) bekezdésében meghatározott módon az utazás meg nem tett szakaszára vagy szakaszaira, továbbá a már megtett szakaszra vagy szakaszokra, amennyiben a repülőút az utas eredeti utazási tervével kapcsolatban már nem szolgál semmilyen célt, vagy adott esetben a következővel együtt

- a legkorábbi légijárat vissza az első indulási pontra;

*b)* átfoglalás, összehasonlítható szállítási feltételek mellett, a végső célállomásukhoz a legkorábbi alkalommal; vagy

*c)* átfoglalás, összehasonlítható szállítási feltételek mellett, a végső célállomásukhoz egy későbbi időpontban, amikor az utasnak megfelel, az üléshelyek rendelkezésre állásától függően.

(2) Az (1) bekezdés *a)* pontját azokra az utasokra is alkalmazni kell, akiknek légijárata egy szervezett utazás részét képezi, kivéve a visszatérítés jogát, amennyiben a 90/314/EGK irányelv szerint ilyen jog keletkezik.

(3) Amennyiben egy várost vagy régiót több repülőtér szolgál ki, és az üzemeltető légifuvarozó az utasnak a helyfoglaláshoz képest egy alternatív repülőtérre induló légijáratot ajánl, akkor az üzemeltető légifuvarozót terheli az utas átszállításának a költsége az alternatív repülőtérrel arra a repülőtérre, amelyre a jegyet váltották, vagy az utassal történt megállapodás alapján egy másik közeli célállomásra.

#### *9. cikk*

### *Ellátáshoz való jog*

(1) E cikkre való hivatkozáskor az utasoknak díjmentesen a következőket kell felajánlani:

*a)* a várakozási idővel ésszerű arányban étkezést és frissítőket;

*b)* szállodai elhelyezést az alábbi esetekben:

- ha egy vagy több éjszakás ott tartózkodás szükséges vagy

- ha az utazónak a szándékaihoz képest tovább kell ott tartózkodnia;

*c)* szállítást a repülőtér és a szálláshely (hotel vagy egyéb) között.

(2) Ezenkívül az utasoknak díjmentesen két telefonhívást, telex vagy faxüzenet, vagy e-mail küldését kell felajánlani.

(3) E cikk alkalmazásakor az üzemeltető légifuvarozó különösen figyelmet fordít a csökkent mozgásképességű személyek és az őket kísérő személyek szükségleteire, valamint a kíséret nélkül utazó gyermekek szükségleteire.

#### *10. cikk*

### *Magasabb vagy alacsonyabb osztályon történő elhelyezés*

(1) Amennyiben egy üzemeltető légifuvarozó egy utast magasabb osztályon helyezi el, mint amelyre a jegyet váltotta, akkor a légifuvarozó nem kérheti a különbözet megfizetését.

(2) Amennyiben egy üzemeltető légifuvarozó egy utast alacsonyabb osztályon helyez el, mint amelyre a jegyet váltotta, akkor hét napon belül, a 7. cikk (3) bekezdésében előírt módon visszatéríti

*a)* az összes 1500 kilométernél nem hosszabb repülőútra váltott jegy árának 30%-át, vagy

b) a tagállamok európai területei és Franciaország tengerentúli megyéi közötti légi járatok kivételével minden Közösségen belüli 1500 kilométernél hosszabb repülőútra és minden egyéb, 1500 és 3500 kilométer közötti repülőútra váltott jegy árának 50%-át, vagy

c) az a) vagy b) pontba nem sorolható összes repülőútra váltott jegy árának 75%-át, beleértve a tagállamok európai területei és Franciaország tengerentúli megyéi közötti légi járatokat is.

#### *11. cikk*

### *Csökkenett mozgásképességű vagy különleges szükségletekkel rendelkező személyek*

(1) Az üzemeltető légitársaságok elsőbbséget adnak a csökkent mozgásképességű személyeknek, valamint az őket kísérő személyek vagy bizonyítvánnyal rendelkező vakvezető és mozgássérült-kísérő kutyák, illetve a kíséret nélkül utazó gyermekek szállításának.

(2) Visszautasított beszállás, járat törlése vagy bármilyen időtartamú késés esetében a csökkent mozgásképességű személyek és az őket kísérő személyek, valamint a kíséret nélkül utazó gyermekek jogosultak a 9. cikknek megfelelő, lehető leghamarabb történő ellátásra.

#### *12. cikk*

### *További kártalanítás*

(1) E rendelet alkalmazása nem érinti az utasok további kártalanításhoz való jogát. A rendelet szerint adott kártalanítás levonható az ilyen kártalanításból.

(2) Az esetjogot is beleértve a nemzeti jog kapcsolódó elveinek és szabályainak sérelme nélkül az (1) bekezdés nem alkalmazható olyan utasokra, akik a 4. cikk (1) bekezdése szerint önként mondtak le helyfoglalásukról.

#### *13. cikk*

### *Jogorvosláshoz való jog*

Olyan esetekben, amikor egy üzemeltető légitársaság kártalanítást fizet vagy más, e rendelet szerint rá háruló kötelezettségeket teljesít, akkor e rendelet rendelkezései nem értelmezhetők a fuvarozó azon joga korlátozásaként, hogy kártérítést kérjen bármely személytől - beleértve harmadik feleket is -, az alkalmazandó joggal összhangban. E rendelet különösen nem korlátozza az üzemeltető légitársaságok azt a jogát, hogy visszatérítést kérjen egy utazásszervezőtől vagy más olyan személytől, akivel az üzemeltető légitársaság szerződéses jogviszonyban áll. Hasonlóképpen e rendelet rendelkezései nem értelmezhetők úgy, hogy korlátoznák az üzemeltető légitársasággal szerződéses jogviszonyban levő utazásszervező vagy - az utas kivételével - harmadik fél jogát arra, hogy visszatérítést vagy kártalanítást kérjen az üzemeltető légitársaságtól az alkalmazandó vonatkozó törvények szerint.

#### *14. cikk*

### *Az utasok részére a jogaikról nyújtandó tájékoztatás kötelezettsége*

(1) Az üzemeltető légitársaság biztosítja, hogy az utasfelvételnél egy világosan olvasható, a következő szöveget tartalmazó tájékoztatást helyeznek el az utasok számára jól látható módon: „A beszállás visszautasítása, illetve a járat törlése vagy legalább két órás késés esetén az utasfelvételi pultnál vagy a beszálló kapunál kérje a - különösen a - kártalanításhoz és segítségnyújtáshoz kapcsolódó jogait ismertető szöveget.”

(2) A beszállást visszautasító vagy egy járatot törölő üzemeltető légitársaság minden érintett utasnak átad egy írásbeli tájékoztatást, amely e rendelettel összhangban meghatározza a kártalanítás és segítségnyújtás szabályait. A

légifuvarozó ezen kívül hasonló tájékoztatást ad át minden, legalább két óras késéssel érintett utasnak. A 16. cikkben említett kijelölt nemzeti szerv kapcsolattartási adatait az utas írásban szintén megkapja.

(3) Vak vagy gyengén látó személyek tekintetében e cikk rendelkezéseit megfelelő alternatív eszközökkel együtt kell alkalmazni.

#### *15. cikk*

### *Korlátozás kizárása*

(1) Az utasokkal szemben e rendelet szerint fennálló kötelezettségek nem korlátozhatók, illetve azok alól nem lehet mentesülni, nevezetesen a szállítási szerződésben szereplő eltérés vagy korlátozó kikötés alapján.

(2) Amennyiben azonban ilyen eltérést vagy korlátozó kikötést alkalmaznak egy utas tekintetében, vagy ha az utast nem tájékoztatják megfelelően jogairól és emiatt olyan kártalanítást fogadott el, amely elmarad attól, amelyet a rendelet előír, akkor az utas mindazonáltal jogosult az illetékes bíróság vagy szervek előtt megindítani a szükséges eljárást a pótlólagos kártalanításhoz való hozzájutás érdekében.

#### *16. cikk*

### *Jogsértések*

(1) Minden tagállam kijelöl egy szervet, amely e rendelet végrehajtásáért felel a területén levő repülőterekről induló légi járatok, valamint harmadik országból e repülőterekre induló járatok tekintetében. Adott esetben e szerv meghozza a szükséges intézkedéseket az utasok jogait tiszteletben tartásának biztosítása érdekében. A tagállamok tájékoztatják a Bizottságot arról, hogy e bekezdéssel összhangban melyik szervet jelölték ki.

(2) A 12. cikk sérelme nélkül minden utas az (1) bekezdés alapján kijelölt bármely szervnél vagy a tagállam által kijelölt bármely illetékes szervnél panaszt tehet e rendeletnek a tagállam területén található repülőtéren történt állítólagos megsértésével vagy a tagállam területen található repülőterre harmadik országból induló járatokkal kapcsolatban.

(3) A tagállamok által e rendelet megsértésére előírt szankcióknak hatékonynak, arányosnak és visszatartó erejűnek kell lenniük.

#### *17. cikk*

### *Jelentés*

A Bizottság 2007. január 1-jéig jelentést tesz az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak e rendelet működéséről és eredményeiről, különösen a következők tekintetében:

- a beszállás visszautasításának és járatok törlésének gyakorisága,
- e rendelet hatályának lehetséges kiterjesztése azokra az utasokra, akik egy közösségi fuvarozóval kötnek szerződést, vagy akik olyan repülőjáratra történő helyfoglalással rendelkeznek, amely része egy „package utazásnak”, amelyre a 90/314/EGK irányelvet kell alkalmazni, és akik harmadik országban levő repülőteréről egy tagállamban levő repülőterre indulnak nem közösségi légifuvarozó által üzemeltetett légi járatokon,
- a 7. cikk (1) bekezdésében említett kártalanítási összegek lehetséges felülvizsgálata.

A jelentéshez szükség szerint mellékelni kell a jogalkotási javaslatokat.

#### *18. cikk*

### *Hatályon kívül helyezés*

A 295/91/EGK rendelet hatályát veszti.



*19. cikk*

*Hatálybalépés*

E rendelet 2005. február 17-én lép hatályba.

E rendelet teljes egészében kötelező és közvetlenül alkalmazandó valamennyi tagállamban.

Kelt Strasbourgban, 2004. február 11-én.

*az Európai Parlament részéről* P. COX  
*az elnök*

a Tanács részéről  
M. McDOWELL  
*az elnök*

***A bizottság nyilatkozata***

A Bizottság emlékeztet azon szándékára, hogy támogassa az önkéntes megállapodásokat, illetve, hogy javaslatot tegyen az utasokat védő közösségi intézkedések kiterjesztésére a légitársaságoktól kívüli egyéb közlekedési módokra, azaz a vasútra és a tengeri hajózásra is.