



BUDAPEST FŐVÁROS
KORMÁNYHIVATALA
FOGYASZTÓVÉDELMI FŐOSZTÁLY

Ügyiratszám: BP-2200/00233-8/2025

Tárgy: Figyelmeztető határozat

Ügyintéző:

Telefon:

Ügyfél: Israil Airlines; xy (Kérelmező)

E-mail:

Modulszám:

H A T Á R O Z A T

A Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztály (a továbbiakban: Fogyasztóvédelmi Főosztály) az Israil Aviation and Tourism Ltd. (Israil Airlines)-t (székhely: 33 Yitzhak Rabin Road, Givatayim 5348303 Izrael.; regisztrációs szám: 511483133; 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

- 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 xyutas (foglalási szám: xy; a továbbiakban: Kérelmező) részére a 400 EUR összegű kártalanítást, továbbá
- arra, hogy minden olyan esetben fizesse meg a Rendeletben előírt kártalanítás összegét a(z) - 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.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály kötelezi 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 15 napon belül értesítse.

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 ismételtén kiszabható. A

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

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 ismételt 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.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 **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.

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

INDOKOLÁS

Eljárási cselekmények

xy kérelmet nyújtott be (továbbiakban: Kérelmező) a Fogyasztóvédelmi Főosztályra, az **Israil Aviation and Tourism Ltd. /Israil Airlines/** (továbbiakban: Társaság) által üzemeltetett **2024. december 31-ei, Budapest (BUD) – Tel Aviv (TLV)** járat hosszú késésével (**járatszám: 6H 728**) kapcsolatban.

Előadásra került, hogy a Kérelmező 3 órát meghaladó késéssel érte el a célállomást az eredetileg tervezetthez képest.

A Kérelmező (foglalási kód: xy) 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 kérelemben előadásra került, hogy a Kérelmező, a kártalanításra vonatkozó igény érvényesítése vonatkozásában felvette a kapcsolatot a Társasággal, azonban arra nem kapott kielégítő választ. A kártalanítás nem került kifizetésre.

A kérelemben foglaltak alapján a Fogyasztóvédelmi Főosztály előtt **2025. február 10.** 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.

A szükséges dokumentumok bemutatása mellett 15 napon belül szolgáltatson adatot az általa üzemeltetett, 2024. december 31-ei, Budapest (BUD) – Tel Aviv (TLV) járat hosszú késésével (járatszám: 6H 728) kapcsán az alábbiakra vonatkozóan:

1. Mik a járat pontos adatai?

- Járatszám (ICAO és IATA szerint is megadva)
- Járat menetrend szerinti indulási és érkezési ideje (helyi idő szerint)
- Járat tényleges indulási és érkezési ideje (helyi idő szerint – a légi jármű ajtaja nyitásának és zárásának ideje)
- Indulási késés mértéke
- Érkezési késés mértéke

A fentieket a járatszervezési rendszerének a járatra vonatkozó kivonatával vagy annak megfeleltethető dokumentumokkal igazolja!

2. 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/járatához kapcsolódó AircraftFlight Log oldal(ak) → **AircraftFlight Log/Workorderdocument**
- az adott eseményhez/járatához kapcsolódó AircraftTechnical Log oldal(ak) → **AircraftTechnical Log**
- az adott eseményben érintett légi jármű tervezett napi járat programozását igazoló dokumentum(ok) → **Daily MovementSheet/ActualFlightInfo**

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

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

3. Hány utas jelentkezett beszállásra az érintett járatra?

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

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

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

6. A Társaság fizetett-e 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.

A fentiekkel kapcsolatos nyilatkozatát, hitelt érdemlő dokumentumokkal igazolja!

Tekintettel arra, hogy a Társaság nem tett eleget adatszolgáltatási kötelezettségének, így a Fogyasztóvédelmi Főosztály a BP/2200/00233-7/2025 ügyiratszámú végzésével eljárási bírságot szabott ki a részére, valamint újból felhívta a kötelezettség 3 napon belüli teljesítésére.

A Társaság 2025. április 20-án átvette a postai küldeményt, így az adatszolgáltatás teljesítésére 2025. április 23-ig volt lehetősége.

A végzésben a Fogyasztóvédelmi Főosztály felhívta a Társaság figyelmét arra, hogy amennyiben a fent megadott határidőn belül sem tesz eleget adatszolgáltatási kötelezettségének, úgy a rendelkezésre álló információk alapján hozza meg a döntését.

A Társaság azonban a mai napig nem tett eleget adatszolgáltatási kötelezettségének.

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 irányadóak. A légi személyszállítás szabályairól szóló 25/1999. (II. 12.) Korm. rendelet 27. § (3)-(4) bekezdései szerint a 261/2004/EK rendelet 16.

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

cikkének (2) bekezdése alapján kijelölt szerv a fogyasztóvédelmi hatóság, erre és arra a körülményre tekintettel, hogy a jelen ügyben érintett utas Budapestről indult, majd Tel Avivba 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 – általányalapú 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 légitfuvarozó, ha bizonyítani tudja, hogy a járat törlését olyan rendkívüli körülmények okozták, amelyek kívül esnek a légitfuvarozó tényleges befolyásán, és amelyeket minden ésszerű intézkedés ellenére sem lehetett volna elkerülni. Ilyen körülmények különösen politikai instabilitás, az érintett légitjárat működésével össze nem egyeztethető meteorológiai feltételek, biztonsági kockázatok, váratlan repülésbiztonsági hiányosságok és olyan sztrájkok esetén fordulhatnak elő, amelyek egy üzemeltető légitfuvarozó 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 légitfuvarozó 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 légitfuvarozó 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 idővesztést szenvednek, vagyis ha végső célállomásukat a légitfuvarozó által eredetileg tervezetthez képest három vagy több órával később érik el. **Ugyanakkor e késés nem keletkeztet kártalanítás iránti jogot az utasok javára, ha a légitfuvarozó 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 légitfuvarozó tényleges befolyásán.**”

A Fogyasztóvédelmi Főosztály álláspontja szerint a Rendeletben foglaltak körében is az érintett légitfuvarozót, tehát jelen esetben a Társaságot terheli 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.

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

Fenti információk figyelembe vételével, a Fogyasztóvédelmi Főosztály megállapítja, hogy a Társaság az eljárás során nem igazolta 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) – Tel Aviv (TLV) útvonal gömbi főkörön mért távolsága 2.166 km (forrás: <https://www.greatcirclemapper.net/en/great-circle-mapper.html?route=LHBP-LLBG&aircraft=&speed=>), a Kérelmező a Rendelet 7. cikk (1) bekezdés b) pontja alapján 400 EUR / fő összegű kártalanításra jogosult.

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 b) 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

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

dr. Sára Botond főispán megbízásából

xy
főosztályvezető

A döntésről értesül:

- 1.) Israil Aviation and Tourism Ltd. (Israil Airlines) (postai úton)
- 2.) xy (postai úton)
- 3.) Irattár

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

Végleges: 2025. május 28.

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