



Sajtóközlemény

Luxembourg, 2021. június 29.

Szárnyaszegett utasjogok: az uniós légi utasok jogai is áldozatul estek a világjárványnak

Az Európai Számvevőszék most közzétett jelentése szerint a Covid19-járvány alatt csorbultak a légi utasok jogai az Unióban. A légitársaságok a jogszabályok értelmében kötelesek visszafizetni az utasoknak a jegyük árát, ha törlik a járatukat. Számos légitársaság azonban – jogellenesen – arra kényszerítette az ügyfeleit, hogy készpénz helyett utalványt fogadjanak el. Az uniós számvevők arra is rámutatnak, hogy bár a légitársaságok és az utazásszervezők többmilliárd euró állami támogatásban részesültek, ennek nem szabták feltételül, hogy kártalanítani kell az utasokat.

Az uniós légiközlekedést nagymértékben megviselte a Covid19-világjárvány. A tagállamok által gyakran összehangolatlanul bevezetett utazási korlátozások miatt 7000 légi útvonalat zártak le az európai repülőtér-hálózatokon, és a járatörölések utasok tízmillióit érintették 2020 márciusa és 2021 márciusa között az Unióban. Ilyen esetekben az uniós jogszabályok értelmében az utasoknak jogukban áll visszakapni a törölt járatra szóló jegyük árát vagy átfoglalni más járatra. A repülőjáratok váratlan leállása nyomán azonban a légitársaságok és az utazásszervezők hirtelen súlyos likviditási problémákkal szembesültek. Számos tagállam gyorsan közbelépett és soha nem látott mértékű állami támogatást nyújtott e társaságoknak, hogy folytatni tudják működésüket és megmeneküljenek a fenyegető csődtől.

„Sok más következménye mellett a világjárvány az uniós légi utasok jogaira nézve is káros volt – jelentette ki Annemie Turtelboom, a jelentésért felelős számvevőszéki tag. – Bár mindent megtettek a légitársaságok és az utazásszervezők támogatására, arra már nem jutott elég figyelem, hogy a többmillió érintett uniós polgár jogainak érvényesítését is biztosítsák.”

A számvevők szerint a válság első hónapjaiban sok utas veszített el olyan összegeket, amelyek valójában megillették volna őket. Ehhez esetenként a tagállamok is asszisztáltak: 15 tagállam (köztük Franciaország, Hollandia és Belgium) olyan rendkívüli intézkedéseket fogadott el, amelyek mentesítették a légitársaságokat és az utazásszervezőket azon szokásos kötelezettségük alól, hogy kártalanítsák az utasokat. Bár ez sérti az uniós jogot, sok utas volt kénytelen utalványt elfogadni, amelyek azonban nem mindig élveznek védelmet a légitársaságok csődje esetén; ráadásul így még kevesebb esélyük maradt arra, hogy visszakapják pénzüket. A légitársaságok végül 2020 közepén kezdték el folyósítani az utasokat megillető visszatérítéseket. A legtöbb esetben azonban ez jóval több időt vett igénybe a jogszabályban előírt – kizárólag repülőjegyet

E sajtóközlemény célja, hogy összefoglalót nyújtson az Európai Számvevőszék által elfogadott különjelentésről. A jelentés teljes szövege letölthető a Számvevőszék honlapján (eca.europa.eu).

ECA Press

12, rue Alcide De Gasperi – L-1615 Luxembourg

E: press@eca.europa.eu @EUAuditors eca.europa.eu

vásárló utasok esetében hét, repülőútból és szállodai foglalásból álló csomagot vásárlók esetében pedig tizennégy napos – határidőnél. Azoknak az utasoknak még nehezebb volt a dolguk, akik nem közvetlenül a légitársaságtól vásárolták a jegyüket. Esetükben a köztes szereplők (például utazási irodák) és a légitársaságok gyakran egymásra hárították a felelősséget, így ezek az utasok legjobb esetben is csak részleges vagy nagyon megkésett visszatérítést kaptak, de olyan is előfordult, hogy semmilyen kártalanításban nem részesültek.

Eközben az Európai Bizottság jóváhagyta a Covid19-válság miatt nehéz helyzetbe került légitársaságoknak és utazásszervezőknek Uniós-szerte nyújtott állami támogatásokat. Ráadásul ezt rekordidő alatt tette meg: az 54 állami támogatási határozatot átlagosan a bejelentéstől számított 13 napon belül fogadták el, közülük 23-at egy héten belül. 2020 márciusa és 2021 áprilisa között a tagállamok együttesen közel 35 milliárd euró közpénzt tettek le az asztalra. Az Air France és a KLM együttesen több mint 11 milliárd eurót kapott, a Lufthansa több mint 6 milliárd eurót, a TUI, a TAP és a SAS több mint egy-egy milliárdot, és ezek csak kiragadott példák. A tagállamok ugyanakkor nem írták elő kifejezetten a légitársaságoknak nyújtott támogatás feltételeként, hogy azoknak kártalanítaniuk kell az utasokat – pedig a Bizottság egyértelműen tudtukra adta, hogy ezt megtehetik, bár ő maga csak korlátozott hatáskörrel bír az utasjogok területén. A tagállamok végül kizárólag a légitársaságok belátására bízták a légi utasoknak nyújtandó visszatérítéseket, amelyek saját fontossági sorrendjük szerint használhatták fel a kapott állami támogatást. A számvevők szerint emiatt a légi utasok igen eltérő bánásmódban részesültek a különböző uniós tagállamokban.

Következtetései alapján a Számvevőszék konkrét ajánlásokat intéz az Európai Bizottsághoz, elősegítendő, hogy az a jövőben jobban védje a légi utasok jogait.

Háttérinformációk

Az utasok jogainak védelme olyan uniós szakpolitika, amely közvetlenül érinti a polgárokat, így eredményei jól láthatók a tagállamokban. Az utasjogokat uniós szinten határozzák meg, azokat az utazási szolgáltatók egységesen alkalmazzák és a tagállami hatóságok érvényesítik.

A 261/2004/EK rendelet meghatározza a visszautasított beszállás, illetve a légi járatok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanításra és segítségre vonatkozó uniós szabályokat. Egy uniós irányelv az utazási csomagot vásárolók (például egyszerre repülőjegyet és szállást foglalók) számára is hasonló védelmet biztosít.

A Számvevőszék 2018-ban már kiadott egy [jelentést az utasjogokról](#), amely valamennyi közlekedési módra kiterjedt. Ez már a Covid19-járvány kitörése előtt is hiányosságokat tárt fel az utasjogok uniós rendszerében.

„A légi utasok jogai a Covid19-világjárvány idején: a Bizottság igyekezete ellenére sérültek az alapvető jogok” című, 15/2021. sz. különjelentés 23 uniós nyelven elérhető a Számvevőszék honlapján (eca.europa.eu).

Különjelentéseit a Számvevőszék bemutatja az Európai Parlamentnek és az Európai Unió Tanácsának, valamint az egyéb érdekelt feleknek, többek között a nemzeti parlamenteknek, az ágazati szereplőknek és a civil társadalom képviselőinek. A jelentéseiben megfogalmazott ajánlások döntő többsége a gyakorlatban végrehajtásra kerül.

A sajtó rendelkezésére áll:

A Számvevőszék sajtóirodája: press@eca.europa.eu

- Vincent Bourgeois: vincent.bourgeois@eca.europa.eu – M: (+352) 691 551 502
- Claudia Spiti: claudia.spiti@eca.europa.eu – M: (+352) 691 553 547