

Weidinger Péter:
A légi utasok jogai – avagy hogyan nyerjünk pert a Lufthansa ellen

Tombol a nyár és aki csak teheti, repülővel indul neki az év pihenéssel töltött napjainak. Sajnos azonban előfordul, hogy az utas nem érkezik meg időben, vagy a feladott poggyász nem jön meg az utassal együtt a célállomásra. Ilyenkor érdemes belekezdeni a légitársasággal vívandó jogi háborúskodásba, ugyanis meglepően sok joga van a levegőben utazóknak és akár ezer euró feletti kártérítés is járhat a póruul járt utasnak, ha jogi útra tereli az ügyet. Alábbi interjúnkban egy ilyen perről számolunk be, továbbá hasznos tanácsokat adunk a nyaralásra készülőknek.

A Dr. Szentimrey Mária Ügyvédi Iroda jogerősen pert nyert a Lufthansa ellen. Mi volt a probléma és mi vezetett a perig?

Ügyfelem Budapestről egy átszállással Ázsiába utazott. A célállomás repülőterén SMS-t kapott a légitársaságtól, hogy a feladott poggyásza nem érkezett meg. Mivel a poggyász megérkezése illetve megérkezésének ideje bizonytalan volt, még a repülőtéren megvásárolta a szükséges ruhaneműket, melyről természetesen megőrizte a blokkokat.

A poggyász 3 nap késéssel érkezett meg az utas szállodájába, aki közben e-mailben felvette a kapcsolatot a Lufthansával és bejelentette kártérítési igényét. Ezen túl az utas hazaérkezése után, a Lufthansa Általános Szállítási Feltételeiben részletezett kártérítési igényét megtette a Lufthansa weblapjának online bejelentő felületén keresztül, valamint postai úton is. A Lufthansa felől fizetésre a heteken át tartó e-mailváltások ellenére sem került sor, így az utas felkereste Ügyvédi Irodánkat.

Kapott tájékoztatást a póruul járt utas a lehetőségeiről? Mit nyújtott a légitársaság?

Az SMS-en kívül semmilyen tájékoztatást nem kapott. Természetesen felvette a kapcsolatot még a repülőtéren az SMS-ben szereplő *Baggage Tracking Office*-al (a Lufthansa Csomagkövetési Szolgálat), ahol csak az utas többszöri, határozott kérésére adtak jegyzőkönyvet a hiányzó poggyásról. A landolás után 3 nappal a poggyászt az utas szállodájába szállította a Lufthansa alvállalkozója. A Lufthansa a heteken át tartó e-mailváltásokban felajánlotta a blokkal igazoltan vásárolt ruhaneműk árának megtérítését, amelyet az utas nem fogadott el, hiszen teljes kártérítést kért.

Hogyan kezdődött az utas és a Lufthansa közötti vita rendezése?

Mivel az utas magyar, Magyarországon vette repülőjegyét, de más kontinensre utazott és a légitársaság német székhelyű, a vita határokon átnyúló ügynek minősült. Ezért a sikertelen e-mail váltások után egy hónappal, európai fizetési meghagyásos eljárást indított Magyarországon közjegyző előtt. (Ez az eljárás gyors, olcsó, és egyszerű, az eljárási díj mértéke a követelt tőkeösszeg 3 %-a.) A Lufthansa még ezen peren kívüli eljárásban sem értett egyet az utassal, így az utas (magyar) bíróság elé vitte az ügyet, méghozzá sikerrel.

A per folyamán mire hivatkoztak? És mivel védekezett a Lufthansa, mint alperes?

Két tárgyalást tartott a bíróság, a másodikon - kérésünknek megfelelően - ítéletet is

hozott. A Bíróság egyet értett velünk abban, hogy az alperesi állásponttal szemben nem az utast terheli a magatartás felróhatóságának, jogellenességének és a bekövetkezett kár közötti ok-okozati összefüggésnek a bizonyítása. Ez az alperes számára ugyanis lehetőség felelőssége kimentésére (ún. kimentési ok), melyre nem került sor. Az alperesi állásponttal szemben a poggyász elismert késedelme a kár bekövetkezését okozta, az ok-okozati összefüggés így nyilvánvaló, és ezzel a kereset jogalapja is megállt. Ügyfelem és a Lufthansa között így kizárólag az okozott kár (vagyoni kár és sérelemdíj) mértékében volt vita. Egy gyorsított eljárásban, az ún. kis értékű perek szabályai szerint folyt a per, így a Lufthansa késedelmesen előterjesztett rendkívüli körülményekre hivatkozásának vizsgálatát és tárgyalás felfüggesztése iránti indítványát is elutasította a bíróság.

Milyen ítéletet hozott a bíróság?

A bíróság kimondta, hogy a kár bekövetkezéséért és a kár megtérítéséért a Lufthansa felelős az utas megérkezésének napjától számítva. Mindkét igényünket (vagyoni kártérítés és sérelemdíj) a kamatokkal együtt teljes egészében megítélte a bíróság. Konkrét összeget nem szeretnék mondani, de több, mint 400.000,-Ft-ot ítél meg a bíróság perköltséggel együtt Ügyfelem számára.

Mikor lett jogerős a döntés? Fellebbezett a Lufthansa?

Semelyik fél nem fellebbezett, így a jogerős döntés és a Lufthansa átutalása az utazástól számított egy éven belül megtörtént.

Mit tud tanácsolni a hasonló helyzetbe került utasoknak?

Nyilván a légitársaságok nem hirdetik az utasok jogait, azonban honlapjukon megtalálhatók az Általános Szállítási Feltételek, melyekben maguk a légitársaságok tájékoztatják ezokról az utasokat. Kérdés, hogy elvárható-e ezek gondos áttanulmányozása az utastól nyaralásra készülődés közben....

Azt tudom javasolni, hogy az utas minden esetben kérjen írásos dokumentumot a poggyász sérülése/eltűnése/késedelme esetén még a repülőtéren a légitársaságtól, és ne hagyja magát lerázni azzal, hogy majd e-mailben tájékoztatják. Minden ezzel kapcsolatban felmerült kiadásról (pl.: ruha, laptop/mobiltöltő, pipere-holmik, stb.) kérjen blokkot vagy számlát, és őrizze meg azokat.

Figyeljen a kártérítési igény bejelentési határidejére (a megrongálódott poggyász átvételétől számítva 7 napon belül, késedelmes poggyászkiadás esetén 21 napon belül), melyet az e-mail és a telefonhívás mellett postai úton vagy a légitársaság online bejelentő felületén is javaslok megtenni.

Érdemes ügyvéd segítségét kérni amennyiben úgy látja, hogy a légitársaság csak időt húz, és különböző indokokra hivatkozva nem fizet, hiszen jogi eljárást csak a csomag megérkezésének napjától számított két éven belül lehet indítani.

Milyen jogai vannak az utasnak, mit várhat a légitársaságtól ilyen esetben?

Különböző nemzetközi, EU-s és magyar jogszabályok védik az utasokat. A légitársaság viseli a felelősséget azért a kárért, amelyet az utasok, vagy a poggyász fuvarozása során

előállt késedelem okozott. Nagyon szűk körben tud csak ez alól kibújni a légitársaság, hiszen bizonyítani kellene, hogy ő maga, az alkalmazottai és megbízottai minden ésszerűen szükségessé váló lépést megtettek a kármegelőzés érdekében, vagy azt, hogy lehetetlen volt, hogy ilyen lépéseket tegyenek.

Csak repülésbiztonsági okból továbbíthatja a légitársaság a feladott poggyászt előző vagy következő járáttal vagy kerülő úton. Amennyiben a légitársaság és az utas nem állapodtak meg arról, hogy a légitársaság a poggyászt nem azzal a légi járművel továbbítja, amellyel az utas utazik, jár a kártérítés a poggyász késedelmes érkezése esetén.

Utasként peres eljárás esetén is nagyon „kényelmes” pozíciója van, ugyanis a késés már megalapozza a kártérítést, bizonyítani mindent a légitársaságnak kell, ha nem akar fizetni.

Mennyire tekinthető egyedinek az eset, sokan fordulnak Önökhöz?

Egyáltalán nem egyedi esetről van szó, az emberek jogtudata – az internetnek is köszönhetően – gyorsan fejlődik, és már ilyen ügyekkel is egyre gyakrabban fordulnak ügyvédhez. Kiemelném, hogy van olyan eset is, amikor a légitársaság is egyet ért az utassal és elismeri a késésből eredő kárt és peren kívül megegyezik az utassal. Olyan ügyünk is volt, hogy egy fapados légitársasággal az utas több, mint 3 órás késéssel érkezett meg a jegyen feltüntetett célrepülőtérre, így peren kívüli eljárásban sikerült néhány héten belül a több, mint 150.000,-Ft értékű kártérítést megfizettetni a légitársasággal. Az interneten egész „iparág” épült ki a járatkésések és a légitársaságokkal szemben érvényesítendő egyéb kártérítések köré, így cégek szakosodtak sikerdíj fejében –nyilván a háttérben ügyvédi segítséggel- az ilyen jellegű kártérítésekkel kapcsolatos ügyintézésre bel és külföldön egyaránt. Látható, hogy érdemes az utasoknak tudni és érvényesíteni is jogaikat, hiszen nem ingyenes szolgáltatást vesznek igénybe, amikor repülőjegyet vásárolnak.