



BUDAPEST FŐVÁROS  
KORMÁNYHIVATALA  
FOGYASZTÓVÉDELMI FŐOSZTÁLY

Ügyiratszám: BP/2200/04173-1/2026 Tárgy: Kötelező határozat  
Előzmény: BP/2200/02298/2025  
Ügyintéző: Cser-Horváth Klaudia  
Telefon: +36 1 896 2064 Ügyfél: El Al Israel Airlines Ltd., Ronny Keissary és utastársa  
E-mail: [cser-horvath.klaudia@bfkh.gov.hu](mailto:cser-horvath.klaudia@bfkh.gov.hu) Modulszám: 2620K-00078

## HATÁROZAT

Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztály (a továbbiakban: Fogyasztóvédelmi Főosztály) az **El Al Israel Airlines Ltd.** légitársaságot (székhely: Ben Gurion Airport, Zip Code 7015001, Israel; Public Co. 520017146; a továbbiakban: Társaság),

### figyelmezteti

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

### kötelezi

- arra, hogy a visszautasított beszállás és légitársaságok 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 Ronny Keissary és utastársa részére a 2024. november 23-ai Budapest (BUD) – Tel Aviv (TLV) LY2360 számú járat vonatkozásában 2 x 400 EUR, összesen 800 EURO összegű kártalanítást.

A fenti kötelezettségének a Társaság a határozat véglegessé válásának napjától köteles eleget tenni.

### Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B. – Telefon: +36 (1) 450-2598  
E-mail: [fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu) Honlap: <https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/budapest>  
Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

**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 30 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 ismételten kiszabható. A 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 ismételten 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. törvény (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 természetes személy a keresetlevelet járási (fővárosi kerületi) hivatal vagy kormányhivatal eljárásában hozott közigazgatási cselekmény esetén kormányablaknál is benyújthatja, vagy a lakóhelye, munkahelye szerinti járásbíróságon a bíróság elnöke által jogszabályban foglaltak szerint erre a célra meghatározott ügyfélfogadási időben szóban előadhatja, amelyet a bíróság jegyzőkönyvben vagy az erre rendszeresített nyomtatványon rögzít.

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 vagy illetékbélyeggel az eljárást kezdeményező iraton 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.

#### Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B. – Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: [fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu) Honlap: <https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

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.

## INDOKOLÁS

### 1. Eljárási cselekmények

Fogyasztóvédelmi Főosztályhoz Ronny Keissary és utastársa (Ido Keissary; foglalási szám: U3GCRR), kérelmet nyújtott be a Társaság által üzemeltetett 2024. november 23-ai, Budapest (BUD) – Tel-Aviv (TLV) LY2360 számú járat késésével kapcsolatban.

A Kérelmező elsősorban 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) szerinti kártalanítás megfizetésével kapcsolatban kereste meg a Fogyasztóvédelmi Főosztályt.

A Kérelmező által előadásra került, hogy a nevezett járat hosszú késése okán a Rendelet szerinti kártalanítással kapcsolatban kérelmet nyújtott be a Társasághoz, azonban az igény elutasításra került.

A Kérelmező nem ért egyet a Társaság elutasításban részletezett indokaival, ezért továbbra is igényt tart a vonatkozó Rendelet szerinti kártalanításra.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály a tényállás teljes körű tisztázása érdekében 2025. március 26. napján BP/2200/02298-2/2024 ügyiratszámú végzéssel értesítette az ügyfeleket a közigazgatási hatósági eljárás kérelemre történő megindulásáról, az ügyintézési határidőről, és az ügyféli jogokról, majd a tényállás tisztázása céljából a BP/2200/02298-3/2024 ügyiratszámú végzéssel adatszolgáltatásra hívta fel - *a kézhezvételtől számított 8 napon belül* - a Társaságot az alábbiak szerint.

**A szükséges dokumentumok bemutatása mellett, a 2024. november 23-ai, Budapest (BUD) – Tel-Aviv (TLV) LY2360 járat késése kapcsán nyilatkoztatta arról, hogy:**

- 1. Mik a járat pontos adatai?**
- 2. A tárgyi késés milyen okból következett be? A járatkésést előidéző körülményekről mikor szerzett tudomást ill. milyen intézkedéseket tett annak érdekében, hogy elkerülje azokat?**
- 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 bármilyen összegű kártalanítást a fent nevezett járat vonatkozásában Ronny Keissary és utastársa (foglalási szám: U3GCRR) részére?**
- 6. A Társaság fizetett-e bármilyen összegű kártalanítást az érintett járat valamely utasának?**

#### Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B. – Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: [fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu) Honlap: <https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

A Magyar Posta nyomkövetési szolgáltatása alapján a Társaság a **BP/2200/02298-2/2025.**, valamint a **BP/2200/02298-3/2025. iktatószámú végzéseket** (ragszáma: RR796338162HU) 2025. április 22-én átvette. Ezen felül a végzések 2025. március 31-én a Társaság [Telloren@elal.co.il](mailto:Telloren@elal.co.il) e-mail címére és 2025. augusztus 12-én a [ZalmanF@elal.co.il](mailto:ZalmanF@elal.co.il) e-mail címére ismét kiküldésre kerültek. A Társaság érdemi adatszolgáltatási kötelezettségének sem az előírt határidőn belül, sem jelen határozat meghozataláig nem tett eleget.

## **2. Az alábbi jogszabályhely(ek) figyelembe vételével hozta meg döntését a Fogyasztóvédelmi Főosztály:**

### **A Rendelet) (1) és (2) preambulum bekezdései értelmében:**

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

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

### **A Rendelet 3. cikkének (1) – (2) bekezdései értelmében:**

(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 légitársaság üzemeltető légitársaságja közösségi légitársaság.

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

a) megerősített helyfoglalással rendelkeznek az érintett légitársaságon és - az 5. cikkben említett járat törlés kivételével - utasfelvételre jelentkeznek,

- a légitársaság, 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 légitársaságról, amelyre helyfoglalásuk volt egy légitársaság vagy utazásszervező - az októl függetlenül - átirányította őket egy másik járatra.

### **A Rendelet 5. cikkének (1) , (3) bekezdése alapján:**

„(1) Egy járat törlése esetén az érintett utasoknak

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

b) az üzemeltető légitársaság a 9. cikk (1) bekezdésének a) pontja és a 9. cikk (2) bekezdésének megfelelően segítséget ajánl fel, valamint átfoglalás esetén, ha az új légitársaság 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 légitársaság általi kártalanításhoz a 7. cikkkel 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 indulási időpontja előtt két órával korábban induljanak és végső célállomásukat a menetrend szerinti érkezési időponthoz képest legfeljebb négy órával késéssel érik el; vagy

#### **Fogyasztóvédelmi Főosztály**

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B. – Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: [fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu) Honlap: <https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

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 órással késéssel éri el.”

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.”

#### **A Rendelet 7. cikk (1) bek. alapján:**

„(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.”

Az Európai Bíróság C-402/07. és C-432/07. sz. egyesített ügyekben hozott ítélete alapján:

„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 idővesztéssel szenvednek, vagyis ha végső célállomásukat a légitársaság által eredetileg tervezetthez képest három vagy több órával később éri el. Ugyanakkor e késés nem keletkeztet kártalanítás iránti jogot az utasok javára, ha a légitársaság 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 légitársaság tényleges befolyásán.

A 261/2004/EK Rendelet vonatkozó rendelkezéseinek az Európai Bíróság C 402/07. és C 432/07. sz. egyesített ügyekben hozott ítéletével (a továbbiakban: Ítélet) összhangban való értelmezése alapján a távolságtól függően 250, 400 vagy 600 EUR összegű kártalanítás jár abban az esetben, ha valamilyen okból a járat a célállomásra 3 órással, vagy azt meghaladó késéssel érkezik meg.

#### A Rendelet 9. cikke értelmében:

„(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 légitársaság különösen figyelmet fordít a csökkent mozgásképességű személyek és az őket kísérő személyek szükségleteire, valamint a kíséret nélkül utazó gyermekek szükségleteire.”

#### **Fogyasztóvédelmi Főosztály**

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B. – Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: [fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu) Honlap: <https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

### 3. A fentiek alapján az alábbi tényállást állapította meg a Fogyasztóvédelmi Főosztály:

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. cikkének (2) bekezdése alapján kijelölt szerv a fogyasztóvédelmi hatóság, erre és arra a körülményre tekintettel, hogy a jelen jogsértéssel érintett légijárat Budapestről indult és Tel Avivba érkezett, a Fogyasztóvédelmi Főosztály joghatósága jelen ügyben fennáll, eljárásra jogosult.

A Kérelmező foglalással rendelkezett a 2024. november 23-ai Budapest – Tel Aviv útvonalon közlekedő LY2360 számú járatra, azonban a járat a Kérelmező nyilatkozata alapján több mint 3 óra 51 perc érkezési késéssel közlekedett.

A Társaság az eljárás megindításáról, valamint az adatszolgáltatást kérő végzéseket átvette, azonban az eljárás során nem tett eleget érdemi adatszolgáltatási kötelezettségének.

**Mindazonáltal, az eljárás során megállapítást nyert, hogy a Társaság nem bizonyította, hogy az érintett – 2024. november 23-ai Budapest (BUD) – Tel Aviv (TLV) LY2360 számú járat – késését rendkívüli körülmény okozta.**

A Fogyasztóvédelmi Főosztály rámutat 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.

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 esetkőr, a Rendelet szerinti rendkívüli körülmény esetkőre.

Az EK 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 ítélete alapján:

„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 légi fuvarozó által eredetileg tervezetthez képest három vagy több órával később érik el. Ugyanakkor e késés nem keletkeztet kártalanítás iránti jogot az utasok javára, ha a légi fuvarozó 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 légi fuvarozó tényleges befolyásán.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály álláspontja szerint tehát a Rendeletben foglaltak körében is az érintett légitfuvarozót, tehát jelen esetben a Társaságot terhelte a közigazgatási hatósági eljárásban a bizonyítási kötelezettség a tekintetben, hogy a járat késését rendkívüli körülmény okozta.

#### Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B. – Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: [fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu) Honlap: <https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

A Társaság pedig jelen közigazgatási ügyben a 2024. november 23-ai Budapest – Tel Aviv LY2360 számú járat kapcsán – a Fogyasztóvédelmi Főosztály többszöri felhívása ellenére – adós maradt a bizonyítással, az eljárás során nem szolgáltatott az érdemi döntéshez szükséges adatokat.

A rendkívüli körülmény bizonyítása hiányában a Társaság Rendeletben előírt kártalanítási kötelezettsége – a Fogyasztóvédelmi Főosztály álláspontja szerint – megalapozott. Azzal, hogy a Társaság nem fizette meg az utasok részére a Rendelet által meghatározott összegű kártalanítást, jogsértést követett el.

Fentiekre tekintettel, 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-LTFJ&aircraft=&speed=>), az utasok a Rendelet 7. cikk (1) bekezdés a) pontja alapján 2x400 EUR, összesen 800 EUR összegű kártalanításra jogosultak.

**Az eljárás során tehát – a rendkívüli körülmény bizonyítása hiányában – megállapítást nyert, hogy a Társaság által üzemeltetett 2024. november 23-ai Budapest – Tel Aviv járat (LY2360) késését nem rendkívüli körülmény okozta, az utasok pedig – a Rendeletben foglaltak alapján – 2x400 EUR, összesen 800 EUR összegű kártalanításra jogosultak.**

#### **4. A Társaság által megsértett jogszabályhelyek:**

Az eljárás során megállapításra került, hogy a Társaság megsértette a Rendelet 5. cikk (1) bekezdés c) pontjában, valamint a 7. cikk (1) bekezdés a) pontjában foglaltakat.

#### **5. A Fogyasztóvédelmi Főosztály döntése meghozatala során a mérlegelési szempontokat az alábbi jogszabályhelyek alapján vettem figyelembe:**

A Rendelet 16. cikkének (1) és (2) bekezdése értelmében:

(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.”

**A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 43/A. § (2) bekezdése alapján a fogyasztóvédelmi hatóság látja el – szükség szerint a légiközlekedési hatóság megkeresésével – a 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet végrehajtását a visszautasított beszállás és légi járatok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról szóló 261/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet rendelkezéseibe ütköző Európai Közösségen belüli jogsértések tekintetében.**

Az Fgytv. 45/A. §-a szerint:

#### **Fogyasztóvédelmi Főosztály**

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B. – Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: [fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu) Honlap: <https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

45/A. § (1) alapján „a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi - a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszűnésére vonatkozó rendelkezések kivételével -

**a) a forgalmazással, szolgáltatásnyújtással,**

b) a gyermek- és fiatalkorúak védelmével,

c) a fogyasztói csoporttal,

d) a panaszkezeléssel, ügyfélszolgálattal, fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatásával, valamint

e) a vállalkozásnak a békéltető testületre vonatkozó 17/A. § (1a) bekezdése szerinti tájékoztatási, valamint a békéltető testületi eljárásban fennálló, a 29. § (11) bekezdésében meghatározott együttműködési kötelezettségével összefüggő, e törvényben és a végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.”

(2) **A fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi a külön jogszabályban fogyasztóvédelmi rendelkezésként meghatározott rendelkezések betartását, és - ha a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény eltérően nem rendelkezik - eljár azok megsértése esetén.**

(3) Az (1) és (2) bekezdésben meghatározott rendelkezéseken túl, ha külön törvény vagy kormányrendelet eltérően nem rendelkezik, a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi

a) az áru fogyasztók számára való értékesítésére,

b) a fogyasztóknak forgalmazott termék minőségére, összetételére, csomagolására,

c) a fogyasztóknak értékesítésre szánt, illetve értékesített áru mérésére, hatósági árara vagy egyébként kötelezően megállapított árara,

d) a fogyasztói panaszok intézésére,

e) a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézésére,

f) a termék forgalmazása vagy szolgáltatás nyújtása során az egyenlő bánásmód követelményére, továbbá

**g) a fogyasztók tájékoztatására**

vonatkozó rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.”

Az Fgytv. 43/A. § (2) bekezdése alapján:

„43/A. § (2) A fogyasztóvédelmi hatóság látja el - szükség szerint a légiközlekedési hatóság megkeresésével - az (EU) 2017/2394 rendelet végrehajtását 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, 2004. február 11-i 261/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet rendelkezéseibe ütköző Európai Unió belüli jogsértések tekintetében.”

az Fgytv. 47. § (1) bekezdésének a), b), c) és i) pontja kimondja, hogy „ha a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során megállapítja a 45/A. § (1)-(3) bekezdésében meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértését, az eset lényeges körülményeinek - így különösen a jogsértés súlyának, a jogsértő állapot időtartamának, a jogsértő magatartás ismételt tanúsításának, illetve a jogsértéssel elért előny - figyelembevételével és az arányosság követelményének szem előtt tartásával az alábbi jogkövetkezményeket állapíthatja meg:

a) elrendelheti a jogsértő állapot megszüntetését,

b) megtilthatja a jogsértő magatartás folytatását,

c) határidő tűzésével a feltárt hibák, hiányosságok megszüntetésére kötelezheti a vállalkozást,

i) fogyasztóvédelmi bírságot (a továbbiakban bírság) szabhat ki.”

Az Fgytv. 47. § (2) bekezdése kimondja, „az (1) bekezdésben foglalt jogkövetkezmények alkalmazása esetén a fogyasztóvédelmi hatóság – amennyiben azt az eset körülményeire tekintettel szükségesnek tartja – határidő

#### Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B. – Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: [fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu) Honlap: <https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

*tűzésével kötelezheti a jogsértő vállalkozást, hogy a hibák hiányosságok, illetve a jogsértés megszüntetése érdekében tett intézkedésekről a hatóságot értesítse.”*

A Fogyasztóvédelmi Főosztály megállapította, hogy a Közigazgatási Szankciók Nyilvántartása jelen hatósági eljárás megindításának napját megelőző egy éven belül közigazgatási szankciót nem tartalmaz a Társaság vonatkozásában.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály a döntés adatait a nyilvántartásba a Szankció tv. 3. § (1) bekezdése alapján jegyzi be.

A fentiekre tekintettel a Fogyasztóvédelmi Főosztály az Fgytv. 47. § (1) bekezdés c) pontja és a (2) bekezdése alapján szabta ki a szankciót.

#### **6. A Fogyasztóvédelmi Főosztály döntése során az alábbi mérlegelési szempontokat vette figyelembe:**

**Az Fgytv. 47. § (5) bekezdése szerint „az (1) bekezdés alkalmazásában a jogkövetkezmények meghatározásakor a következő szempontokat kell figyelembe venni:**

**a) jogsértés jellege, súlya, mértéke és időtartama, a jogsértéssel érintett fogyasztók száma, érdekeik sérelmének köre, a jogsértő magatartás kiterjedtsége.”**

**- A jogsértés jellege, súlya és a fogyasztók érdekei sérelmének köre:**

A jogsértés vagyoni jellegű jogsértésnek minősül, hiszen az utast megillető kártalanítási kötelezettség meg nem fizetését jelentette.

A feltárt jogsértés a fogyasztó vagyoni érdekekkel kapcsolatos alapvető jogszabályi rendelkezések megszegését jelentette.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály a jelen mérlegelésben részletezettek szerint a Társaság jogsértését súlyosnak értékelte.

**- A jogsértés mértéke és időtartama, a jogsértéssel érintett fogyasztók száma:**

A jogsértés mértéke tekintetében megállapítható, hogy az egy kártalanítási igény vonatkozásában áll fenn.

A jogsértő állapot időtartama a járat törlése óta fennáll.

A jogsértés bizonyíthatóan jelen ügyben egy főt érintett. E körben a Fogyasztóvédelmi Főosztály hangsúlyozza, hogy álláspontja szerint az egy fogyasztó érintettsége tekinthető a jogértés alapesetének, ezért sem enyhítő, sem súlyosbító körülményként nem lehetett értékelni, ezért közömbös szempontként került figyelembe vételre.

**b) a vállalkozás által tett intézkedések, amelyek a fogyasztók által elszenvedett kár csökkentésére vagy megtérítésére irányulnak:**

E körben nem állt rendelkezésre releváns adat, így az sem enyhítő, sem súlyosbító körülményként nem került értékelésre.

**c) a vállalkozás által korábban elkövetett bármely jogsértés:**

A Fogyasztóvédelmi Főosztály jelen eljárásban nem értékelt ismételtséget a Társaság terhére.

#### **Fogyasztóvédelmi Főosztály**

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B.– Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: [fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu) Honlap: <https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

**d) a vállalkozás által a jogsértés révén elért pénzügyi előnyök vagy elkerült veszteségek, ha az arra vonatkozó adatok rendelkezésre állnak:**

E körben nem állt rendelkezésre releváns adat, így az sem enyhítő, sem súlyosbító körülményként nem került értékelésre.

**e) a jogsértéssel érintett áruk értéke:**

E körben nem állt rendelkezésre releváns adat, így az sem enyhítő, sem súlyosbító körülményként nem került értékelésre.

**f) a vállalkozással szemben ugyanazon jogsértésért más tagállamokban kiszabott szankciók a határokon átnyúló esetekben, ha az ilyen szankciókra vonatkozó információk az (EU) 2017/2394 európai parlamenti és tanácsi rendelet által létrehozott mechanizmuson keresztül elérhetők:**

E körben nem állt rendelkezésre releváns adat, így az sem enyhítő, sem súlyosbító körülményként nem került értékelésre.

**g) az eset egyéb enyhítő vagy súlyosbító körülményei:**

A mérlegelés során a Fogyasztóvédelmi Főosztály **súlyosító körülményként** értékelte, hogy a Társaság az eljárás alatt együttműködő magatartást nem tanúsított, tekintettel a Fogyasztóvédelmi Főosztály részére nem szolgáltatott az érdemi döntéshez szükséges adatot.

**7. Záró rendelkezések:**

A 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 határoztam meg.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály döntését a hivatkozott jogszabályhelyek alapján, továbbá az Ákr. 80. § (1) bekezdésben és a 81. § (1) bekezdésben meghatározottak szerint, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 45/A. § (1)-(3) bekezdéseiben és a 45/D. § (1) – (2) bekezdéseiben, valamint a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 326/2024. (XI. 14.) Korm. rendelet 1-2. §-aiban és a 3.§ (11) bekezdésében biztosított hatáskörömben és illetékességi ok alapján eljárva hoztam 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**

**dr. Farkas Norbert**  
főosztályvezető

A döntésről értesül:

1. *El Al Israel Airlines Ltd. (kihirdetés útján)*
2. *Ronny Keissary (postai úton)*
3. *Irattár*