

Tájékoztató légi utasoknak

Tájékoztató a légiutasjogokról szóló 261/2004/EK rendelettel kapcsolatos kárigénykezelői tevékenységekre vonatkozó hatályos fogyasztóvédelmi, marketingjogi és adatvédelmi uniós szabályozásról

E tájékoztató a légiutasjogokkal kapcsolatos követelések rendezésével foglalkozó kárigénykezelő szervezetek tevékenységére vonatkozó uniós szabályozással kapcsolatos fő tudnivalókat ismerteti.

Az alábbi szöveggörnyezetben kárigénykezelő szervezetnek azok a vállalkozások tekintendők, amelyek a 261/2004/EK rendelet¹ (a továbbiakban: a rendelet) szerint benyújtott kártérítési igények rendezésével foglalkoznak. A kárigénykezelői tevékenységet végző ügyvédekre/jogászokra szintén kiterjed ez a tájékoztató.

Az utasoknak első lépésként mindig a légitársasághoz kell fordulniuk, mielőtt más jogorvoslati lehetőségeket mérlegelnek. Emlékeztetjük az utasokat, hogy a rendelet 16. cikke értelmében az illetékes tagállami végrehajtó hatóságok felelősek a rendeletnek való általános megfelelés biztosításáért, és hogy alternatív vitarendezési eljárást² is igénybe vehetnek, mely a magánjog keretein belül szintén kölcsönösen kielégítő megoldást eredményezhet a köztük és az üzemeltető légitársaságok között felmerült jogvitában. A hatályos uniós jogszabályok mindkét eljárástípusról rendelkeznek, és az utasok mindkét eljárást igénybe vehetik jogaik és kárigényük érvényesítése céljából.

A 261/2004/EK rendeletre vonatkozó bizottsági értelmező iránymutatások³ 7.1. szakaszában említetteknek megfelelően az utasnak jogában áll eldönteni, hogy kívánja-e, hogy egy másik személy vagy szervezet képviselje őt. Mindazonáltal számos olyan eset jutott a Bizottság tudomására, melyben a kárigénykezelő szervezetek állítólag helytelen gyakorlatot követtek,

¹ Az Európai Parlament és a Tanács 261/2004/EK rendelete (2004. február 11.) 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, HL L 46., 2004.2.17., 1. o.

² Az Unióban lakóhellyel rendelkező utasok alternatív vitarendezési testülethez fordulnak, ha szerződéses jogvitájuk támad egy, az EU területén működő és valamelyik alternatív vitarendezési rendszerben részt vevő légi fuvarozóval. Az Európai Parlament és a Tanács 2013/11/EU irányelve (2013. május 21.) a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról, HL L 165., 2013.6.18., 63. o.

³ A BIZOTTSÁG KÖZLEMÉNYE – Értelmező iránymutatások 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, valamint a 889/2002/EK európai parlamenti és tanácsi rendelettel módosított, a légi fuvarozók baleset esetén fennálló felelősségéről szóló 2027/97/EK tanácsi rendelet tekintetében, 2016. június 15. (https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=uriserv:OJ.C_.2016.214.01.0005.01.HUN&toc=OJ:C:2016:214:FULL)

illetve nem előírászerűen jártak el.

E szabályok esetleges megsértését első fokon az illetékes nemzeti hatóságok bírálják el eseti alapon, figyelembe véve minden releváns körülményt. A Bizottság feladata biztosítani, hogy a tagállamok felügyeljék az érintett felek – köztük a kárigénykezelő szervezetek – tevékenységét annak ellenőrzése érdekében, hogy tevékenységüket a fogyasztóvédelemre, a forgalomba hozatalra és az adatvédelemre vonatkozó hatályos uniós jogszabályokkal⁴ összhangban végzik-e.

Az utasok jogainak védelmében és annak elősegítésére, hogy a kárt szenvedett utasok megalapozott döntéseket hozhassanak a rendelet szerinti kártérítési igényeikkel kapcsolatban, a Bizottság a csatolt feljegyzésben ismerteti a kárigénykezelő szervezetek legfontosabb jogi kötelezettségeit.

Ez az értesítés nem sérti a kárigénykezelő szervezetek más, nemzeti jogból eredő kötelezettségeit.

1 – A kárigénykezelő szervezeteknek egyértelműen fel kell tüntetniük honlapjukon a szolgáltatásaik árát, mely tartalmazza az összes alkalmazandó díjat.

Az uniós fogyasztóvédelmi és marketingjog értelmében a kereskedők szabadon határozhatják meg termékeik árát – feltéve, hogy megfelelően tájékoztatják a fogyasztókat az összköltségekről és e költségek kiszámításának módjáról.

Az árakra vonatkozó információkat szembetűnően fel kell tüntetni, a szerződés időtartamát és a fogyasztói kötelezettségeket egyértelműen és jól látható módon kell közölni, és az erre vonatkozó rendelkezések nem lehetnek félrevezetők. A kereskedőknek egyértelműen meg kell határozniuk a teljes (vagy végleges) árat (az adókkal együtt). E szabályok megszegése tisztességtelennek minősülhet az uniós jog értelmében, amennyiben ezek a gyakorlatok valószínűsíthetően arra késztetik az átlagos fogyasztót, hogy olyan ügyleti döntést hozzon, amelyet egyébként nem hozott volna meg.

A vállalkozások közötti reklám esetében – ha például a kárigénykezelő szervezet

⁴ Az Európai Parlament és a Tanács 2005/29/EK irányelve (2005. május 11.) a belső piacon az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól, valamint a 84/450/EGK tanácsi irányelv, a 97/7/EK, a 98/27/EK és a 2002/65/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvek, valamint a 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet módosításáról (irányelv a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról), HL L 149., 2005.6.11., 22. o.

Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelve (2011. október 25.) a fogyasztók jogairól, a 93/13/EGK tanácsi irányelv és az 1999/44/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, valamint a 85/577/EGK tanácsi irányelv és a 97/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről, HL L 304., 2011.11.22., 64. o.

Az Európai Parlament és a Tanács 2006/114/EK irányelve (2006. december 12.) a megtévesztő és összehasonlító reklámról (kodifikált változat), HL L 376., 2006.12.27., 21. o., az Európai Parlament és a Tanács 95/46/EK irányelve (1995. október 24.) a személyes adatok feldolgozása vonatkozásában az egyének védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, HL L 281, 1995.11.23., 31. o., az Európai Parlament és a Tanács 2002/58/EK irányelve (2002. július 12.) az elektronikus hírközlési ágazatban a személyes adatok kezeléséről, feldolgozásáról és a magánélet védelméről, HL L 201., 2002.7.31., 37. o. és az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről, HL L 119., 2016.5.4., 1. o.

vállalkozásoknak (szakmai célból repülő utasoknak) kínálja szolgáltatásait, tilos minden olyan reklámhirdetés, amely bármilyen módon (beleértve a megjelenítést is) alkalmas a célszemélyek megtévesztésére, gazdasági magatartásuk torzítására, vagy (következésképpen) versenytársak érdekeinek megsértésére.

2 – A kárigénykezelő szervezeteknek be kell mutatniuk egyértelmű meghatalmazást.

Általános jogelvként minden utas szabadon dönthet arról, hogy az alkalmazandó nemzeti jogszabályokkal összhangban képviselje-e őt másik személy vagy szervezet a bíróságon vagy a polgári peres eljárás tárgyalást megelőző szakaszában. Kérés esetén a kárigénykezelő szervezetnek be kell mutatnia egy aláírt meghatalmazást személyazonosító igazolvány vagy útlevél másolatával együtt (ez utóbbi az aláírás ellenőrzésére szolgál).

3 – A kárigénykezelő szervezetek nem folytathatnak tartós, kéréslen telemarketinget.

A tartós, kéréslen telemarketing tekintetében a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv szerinti feketelistás kereskedelmi gyakorlatok egyike bírhat jelentőséggel. Az irányelv I. mellékletében van felsorolva az a 31 kereskedelmi gyakorlat, amely az irányelvben máshol előírt eseti vizsgálat hiányában is, **minden körülmény között** tisztességtelennek minősül. Az irányelv I. mellékletének 26. pontja szerint tilos ugyanis „*telefonon, faxon, e-mailen, vagy más távközlési eszközön keresztül tartósan és nem kívánt módon a fogyasztó sürgetése, kivéve azon feltételek esetén és abban a mértékben, amelyet a nemzeti jog a szerződéses kötelezettség végrehajtásának érdekében jogszerűnek ismer el.*”

Ezenkívül az elektronikus hírközlési adatvédelmi irányelv 13. cikke az előfizető előzetes jóváhagyásához köti az automatikus hívóberendezések, telefax-berendezések, illetve elektronikus üzenetküldő rendszerek közvetlen üzletszerzési célból történő használatát. A közvetlen üzletszerzési célú személyes hangtelefon-hívások szintén nem megengedettek az érintett előfizetők vagy felhasználók hozzájárulása nélkül vagy azon előfizetők vagy felhasználók tekintetében, akik nem kívánnak ilyen jellegű tájékoztatást kapni. Az e lehetőségek közötti választásról a nemzeti jogszabályoknak kell rendelkezniük, figyelembe véve, hogy mindkét lehetőségnek díjmentesnek kell lennie az előfizető vagy felhasználó számára.

4 – Személyes adatok továbbítása

A menetjegy-értékesítők, az utazásszervezők, az utazási irodák (beleértve az online utazási irodákat is) és az utasadatokhoz hozzáféréssel rendelkező harmadik felek nem továbbíthatnak személyes adatokat kárigénykezelő szervezetnek, kivéve, ha ezt az alkalmazandó jog megengedi, vagy azt az érintett utas külön engedélyezi.

A menetjegy-értékesítőknek, az utazásszervezőknek, az utazási irodáknak (ideértve az online utazási irodákat is) és az EU-ban személyes adatokat feldolgozó harmadik feleknek meg kell felelniük az uniós adatvédelmi szabályoknak. Ez azt jelenti, hogy a személyes adatok gyűjtése „csak meghatározott, egyértelmű és jogszerű célból” történhet, és a személyes adatokat nem lehet „ezekkel a célokkal össze nem egyeztethető módon kezelni”. A személyes adatokat

gyűjtő és kezelő személyeknek vagy szervezeteknek védelmezniük kell a személyes adatokat, és tiszteletben kell tartaniuk az egyéneknek a személyes adataikhoz fűződő, uniós jog által garantált jogait.