

# **SZAKDOLGOZAT**

**Szabó Noémi**

**Turizmus-vendéglátás szak**

**Budapesti képzési hely**

**2023**



**Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem  
Budai Campus  
Turizmus-vendéglátás Szak**

**Légitársaságok felelőssége az utasokat ért vagyoni  
károkért**

**Belső konzulens:** Dr. Csegődi Tibor László  
Tanársegéd

**Készítette:** Szabó Noémi  
ZB36C7  
nappali tagozat

**Intézet:** Agrár- és Élelmiszergazdasági Intézet

**Budapesti Képzési hely  
2023**

# Tartalomjegyzék

<b>1. Bevezetés.....</b>	<b>4</b>
<b>2. Szakirodalom áttekintése.....</b>	<b>6</b>
2.1. <i>Téma aktualitása .....</i>	6
2.2. <i>A légi közlekedés, mint iparág.....</i>	10
2.2.1. <i>A nemzetközi légiközlekedés jogi keretei .....</i>	11
2.3. <i>Felelősség kérdése a közlekedésben általában .....</i>	13
2.3.1. <i>A veszélyes üzem és jelentősége .....</i>	13
2.4. <i>A Montreali Egyezmény .....</i>	15
2.4.1. <i>A Montreali Egyezmény kárfelelősségi rendszere.....</i>	16
<b>3. Saját vizsgálat .....</b>	<b>20</b>
3.1. <i>Kutatási Célok, a vizsgálat hipotéziseinek bemutatása.....</i>	20
3.2. <i>A vizsgálat körülményeinek, helyszíneinek bemutatása .....</i>	22
3.3. <i>A vizsgálati minta bemutatása.....</i>	23
3.4. <i>A vizsgálati módszerek bemutatása.....</i>	24
<b>4. Kutatási Eredmények, Következtetések, Javaslatok.....</b>	<b>26</b>
4.1. <i>Demográfiai adatok összegzése .....</i>	26
4.2. <i>Hipotézisek vizsgálata .....</i>	28
4.2.1. <i>I. Kutatási kérdés.....</i>	28
4.2.2. <i>II. Kutatási kérdés.....</i>	31
4.2.3. <i>III. Kutatási kérdés.....</i>	34
4.2.4. <i>IV. Kutatási kérdés.....</i>	37
4.3. <i>Javaslatok.....</i>	40
<b>5. Összefoglalás.....</b>	<b>42</b>

<b>6. Irodalomjegyzék .....</b>	<b>47</b>
<b>7. Mellékletek.....</b>	<b>52</b>
7.1. 1. számú melléklet: Felhasznált kutatási kérdőív.....	53
7.2. 2. számú melléklet: Felhasznált kutatási kérdőív eredményei.....	54
7.3. 3. számú melléklet: Interjúk leirata.....	59
7.4. 4. számú melléklet: táblázatok jegyzéke.....	69
7.5. 5. számú melléklet: ábrák jegyzék.....	70
<b>8. Függelékek.....</b>	<b>71</b>
8.1. SZAKDOLGOZAT TARTALMI KIVONATA.....	72
8.2. NYILATKOZAT.....	73

# 1. Bevezetés

A szakdolgozat témájaként a „Légitársaságok felelőssége (poggyász) károk esetén” téma került kiválasztásra. Ám végül a kutatás kifejezetten a légi közlekedésben résztvevő utasokat érő vagyoni károkra és az ehhez kapcsolódó légifuvarozói felelősségére került szűkítésre. Ennek következményeként a szakdolgozat a „*Légitársaságok felelőssége az utast ért vagyoni károkért*” címet kapta. A téma választása egyértelműnek tűnt, hiszen a turizmus-vendéglátás területein belül a jogi kérdések vizsgálata általában háttérbe szorul. Éppen ez adott megfelelő kihívást, hiszen egy olyan témában kellett a kutatást lefolytatni, melyet még nem sokan választottak, ám így egy viszonylag új utat kellett végig járni, melyhez kevesebb szakirodalmi mű állt rendelkezésre.

A légitranszport napjaink meghatározó közlekedési ágazata, hiszen a lehető legrövidebb idő alatt tehetjük meg vele a legnagyobb távolságokat; ezt más közlekedési mód nem tudja jelenleg biztosítani. Ám a többi közlekedési eszközzel szemben az emberek igen keveset tudnak repülésről és annak szabályairól. Míg egy adott közlekedési baleset során megsérült járművük kárigényének érvényesítésének folyamatáról és mikéntjéről a legtöbben tudnak, addig az utasok többsége azzal nincs tisztában, hogy a légi közlekedés során őket ért vagyoni károk érvényesítése érdekében hol és miként tudnak fellépni. Éppen ez indokolja szakdolgozatom szükségességét.

A vizsgálatnak két célja van, melyek közül az egyik a légi közlekedést érintő jogi szabályozás feltárása. Ezzel kapcsolatban ki kell térni a légitranszportra, mint iparágra, annak jelenlegi helyzetére. Ám mindezek előtt a szakirodalom feldolgozását a téma aktualitásának felmérésevel szükséges kezdeni. Ennek következményeként, hogy a téma alapvetően jogi jellegű, így nagymértékben kell a szakirodalmat alapul venni és néhol kissé leíró jelleggel száraz információkkal feltárni a körülményeket.

További célként az utasok jogi tudatosságát szükséges vizsgálni. Ezt azért fogalmazódott meg, mint cél, mert választ kell kapni arra, hogy a magyar utasok mennyire vannak tisztában az őket utasként megillető jogokkal és jogosultságokkal. Szükséges annak a vizsgálata is, hogy az utasok mennyire széles körét érintik a légiutazás során bekövetkező káresemények; ezzel kapcsolatban, hogy tudják-e hol és milyen módon érvényesíthetik az így keletkező kárigényüket. A fenti kérdéskörök tisztázása érdekében egy statisztikai felmérést tartok

szükségesnek elkészíteni, melynek eredményei online kérdőíves platformokon keresztül válnak megismerhetővé és hozzáférhetővé.

A szakirodalom által gyűjtött információk segítségével, illetve a statisztikai felmérés által hozzáférhetővé vált adatok alapján szükséges a hipotézisek igazolása vagy cáfolása. Mindezen módszerek kiegészítéseként két szakmai interjú készül, hogy a hipotézisekre kapott válaszok megerősítést nyerjenek. Az egyik Dr. Sipos Attilával, aki nem csak a hazai légi jog meghatározó alakja, de nemzetközileg is elismert légi- és világűrjogász. Míg a másik interjúra Dr. Neiger Éva Katával kerül sor, aki az IFTTA tagja (International Forum of Travel and Tourism Law), mely az egyik legjelentősebb utazási jogászokat tömörítő szervezet. Az interjúk által kapott információk az eredmények értékelése során rendkívül hasznosak lehetnek, hiszen olyan szakemberektől származnak, akik nem csak a hazai, de a nemzetközi szinten is elismert jogászok.

Saját vizsgálat eredményeinek értékelésével összhangban le kell vonni a megfelelő következtetéseket a felvetett hipotézisekre vonatkozóan. Amennyiben tényekkel alátámasztást nyernek ezen hipotézisek vagy megcáfolásra kerülnek, lehetőség szerint fel kell tární a felmerülő javaslatokat, melyekkel a problémákat meg lehet oldani vagy legalább mérsékelni lehet. Feltehetően a kutatási vizsgálat nyomán kiderül, hogy kellő tájékoztatás mellett a jövő évek utasainak lesz lehetősége megismerni jogaikat, jogosultságaikat és mindezek mentén hatékonyan fogják tudni érvényesíteni felmerülő vagyoni kárigényüket a légitársaságokkal szemben.

## 2. Szakirodalom áttekintése

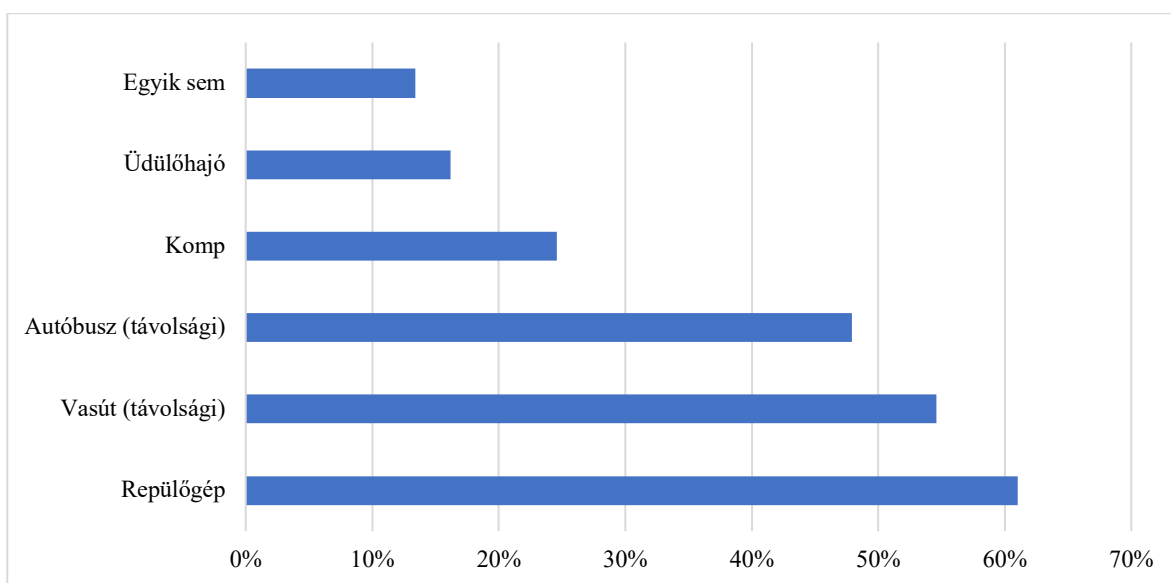
### 2.1. Téma aktualitása

A turizmus fogalmát a WTO, ismertebb nevén a Turisztikai Világszervezet Hágai Nyilatkozatában (1989) a következőképpen foglalta össze „A turizmus magában foglalja a személyek lakó- és munkahelyén kívüli minden szabad helyváltoztatását, valamint az azokból eredő szükségletek kielégítésére létrehozott szolgáltatásokat.” Tehát a turizmus és a mobilitás viszonyait vizsgálva látjuk, hogy a mobilitás, mint helyváltoztatás, más szóval az utazás, alapvető elemét képezi a turizmusnak. Továbbá kijelenthető, hogy közlekedés nélkül nincs turizmus. Minden olyan utazást, amely nem napi szinten történik azt az idegenforgalom részének kell, hogy tekintsünk. (Munkácsy, 2018)

A helyváltoztatás eszköze többnyire a jármű. A turizmus rohamos fejlődésében kiemelt szerepre tett szert ezáltal a közúti közlekedésben használt személygépjármű és a légitözlekedésben használatos repülőgép. A légitözlekedés és a turizmus kapcsolatát vizsgálva, nagyon könnyen felismerhetővé válik a tény, hogy a légitözlekedés egy fajta húzóágazatként gyakorol hatást a turizmusra. A globalizációval és a diszkont-légitársaságok megjelenésével egyre szélesebb körben válik elérhetővé a repülés, mint közlekedési mód. Ennek oka lehet a diszkont-légitársaságok által biztosított kedvezőbb viteldíj, ami miatt többen igénybe tudják venni ezt az utazási módot. Másfelől az is, hogy a repüléssel olyannyira lerövidül az utazás időtartama, hogy a modern repülés által biztosított mobilitással mindössze néhány óra alatt olyan távolságokat tehetünk meg, amivel más közlekedési eszköz nem tudja felvenni a versenyt.

A légitözlekedés térhódításának az egyik meghatározó oka a turisták motivációjában keresendő; Jászberényi Melinda és Pintér Ákos úgy fogalmaz, hogy az adott desztinációk elérésénél a turisták kiemelt figyelmet fordítanak arra, hogy „az utazásra fordított idő a lehető legrövidebb legyen, a magára a pihenésre minél több idő jusson” (Jászberényi - Pintér, 2018). Természetesen figyelembe kell venni azt is, hogy bár magának az utazásnak az ideje jelentősen csökken, ám, ha ebbe az időtartamba beleszámoljuk a reptéri várakozást, illetve a reptérre való kijutás és a reptérről a célpontba való eljutást, a rövidebb utazások alkalmával

azzal szembesülhetünk, hogy akár személygépjárművel vagy távolsági vonattal is megegyező idő alatt el tudjuk érni a választott célpontot. Tehát nem minden utast fog a repülés gyorsasága meggyőzni, hogy az utazás ezen formáját válassza. Itt láthatjuk meg, hogy mekkora jelentősége van ma már a diszkont-légitársaságok árazási politikájának. Hiszen a gyorsaság mellett megjelenik az ár is, mint érv. Ezek a légitársaságok ma már olyan kedvező konstrukciókat tudnak nyújtani, amelyek mellett az utasok inkább részesítik előnyben az légiközlekedést az egyéb közlekedési módokkal szemben. Mindezt alátámasztja az Európai Számvevőszék által 2018-ban készített és közzétett statisztikai felmérés is, amelynek eredményeiből kitűnik, hogy a válaszadók 61 %-a vett igénybe repülőt, mint közlekedéssz eszközt utazásához a felmérést megelőző két éven belül, ez az 1. számú ábráról leolvasható. Az ábrán feltüntetett „egyik sem” kifejezés jelzi, hogy az ezen választ megjelölők nem utaztak hosszabb távolságra.



1. ábra: Válaszadók által igénybe vett közlekedési módok részaránya

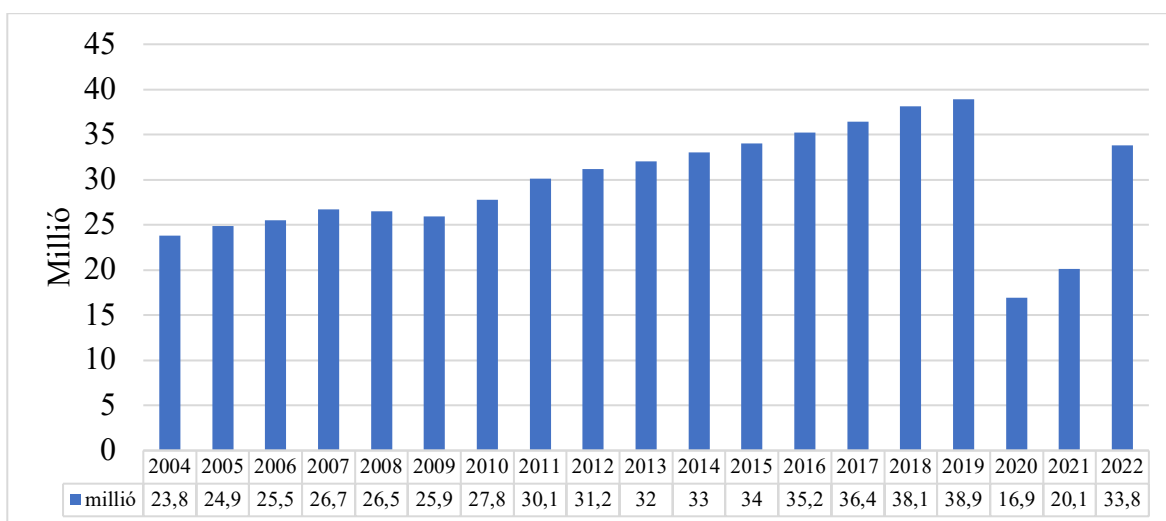
Forrás: Európai Számvevőszék statisztikai utasfelmérése

<https://op.europa.eu/webpub/eca/special-reports/passenger-rights-30-2018/hu/#chapter5>

Bár az 1. ábráról leolvasható, hogy az utasok legtöbbször a repülőt veszik igénybe, mint közlekedéssz eszközt; a 2. ábrán láthatjuk, hogyan alakult a globális légitársaságok által végrehajtott repülések száma 2004-től napjainkig. A 2. ábra egyértelművé teszi számunkra azt, hogy lássuk milyen növekvő ágazatról beszélünk, hiszen a 2020-as évig a legtöbb évben



emelkedett a végrehajtott repülések száma és 2004-től 2019-ig csaknem a repülések megduplázódásáról beszélhetünk. Ezen adatok alátámasztják azt is, hogy egyre jobban növekszik az utasok repülés iránti igénye. Bár 2020-ban a repülések száma jelentősen visszaesett, mindez betudható a COVID-19 vírus mérséklésére bevezetett utazási korlátozásokra, amelyek nem csak megnehezítették az utazást, de ezzel az utazási kedvet is csorbították. A Nemzetközi Légi Szállítási Szövetség (IATA) által közölt adatok alapján a légiközlekedés, mint iparág 2023-ban elérheti a világválság előtti 2019-es utasforgalom szintjét. Mindezt alátámasztja a 2. ábrán megfigyelhető emelkedő repülésszám és az, hogy 2022-ben a repülések száma már a 2019-es adatok 87 %-nak felelt meg. Ez azt is jelenti, hogy becslések alapján nemcsak, hogy eléri a 2023-as szintet a repülések száma, de valószínűleg ez a szám 2023-tól ismételten folyamatosan emelkedni fog. (A légiközlekedés jövőre visszatérhet a nyereséges zónába, 2022.)



2. ábra: Globális légitársaságok által végrehajtott repülések száma 2004 és 2022 között

Forrás: <https://www.statista.com/statistics/564769/airline-industry-number-of-flights/>

A folyamatos emelkedést támasztja alá az a tény is, hogy Európa egyik vezető diszkont légitársasága, a Ryanair 24,4 %-val ismételten utasforgalmi csúcsot döntött a 2022-es év utolsó negyedéves időszakára vonatkozóan. Ennek az időszaknak a nyeresége a két és félszeresét is meghaladta a 2019-es év ugyanezen időszakban realizált nyereségének. (Rekordot döntött a Ryanair negyedéves nyeresége, 2023.)

A repülési kedv ugrásszerű növekedése azonban aggodalomra felveti azt a kérdést, hogy az iparág képes lesz-e a kiszolgálni az utasok igényeit. Az európai kontinens légiforgalmát irányító Eurocontrol előrejelzése alapján a megnövekedő járatszámok a repüléssel járó káresemények fokozódására adhatnak okot, mint a járatkésések, a járat törlések vagy akár a nagyobb poggyászteherből fakadó poggyászkárok. (Eurocontrol: Újabb próbatétel előtt áll az európai légiközlekedés, 2023.) Ezen jelenségek kifejezetten nyáron okozhatnak problémát, amikor ugrásszerűen megnő a repülőterek forgalma.

Ugyanezzel a jelenséggel kellett számolni már a 2019-es év nyarán utazóknak; amikor már olyan mértékben megnövekedett a repülések száma (ahogy a fenti 2. ábrán is láthatjuk) és ezzel az utasforgalom is, hogy az Európa feletti légterek túlszűfoltá váltak, aminek következtében jelentősen megnövekedett a járatkésések száma is. A késések többnyire a fent említett légtér túlszűfoltásával és a légi forgalmi irányító személyzet jelentős hiányával volt összeköthető. (Nagy, 2019.)

Azonban a 2020-as évben más jellegű káreseményekkel kellett szembesülnie az utasoknak. A COVID-19 pandémia következményeként a teljes légiutasforgalom felborult. Az utazási korlátozások végett a légitársaságok forgalma olyan mértékben csökkent, hogy kénytelenek voltak számos járatot törölni. A járatok törlése az érintett utasok jogos kárigény érvényesítéséhez vezetett, ám a légitársaságok a jelentősen megugrott kárigények miatt ezeknek nem tudtak a hatályos szabályozás alapján eleget tenni (261/2004 EK rendelet). Megoldásként az Európai Unió Bizottsága egy ajánlást tett közzé, melyben a kár egyösszegű visszatérítése helyett utazásra felhasználható voucherek bevezetését javasolja a légitársaságoknak (2020/648. ajánlás). (Burján, 2020.)

A pandémiát követő 2022-es év óriási kihívás elé állította a légitársaságokat. Az utasszállítás iránti igény jelentősen megnőtt a korlátozások enyhítésével, feloldásával. Ekkor a járatkéséseket többnyire a légitársaságoknál kialakult munkaerőhiány okozta; hiszen a pandémia alatt leépítették a személyzetüket, akik a pandémia végével nem mentek vissza korábbi munkáltatójukhoz. Ez a légitársaságoknak és a repülőtereknek egyaránt gondot okozott az utasok kiszolgálásában. A fokozott munkaerőhiányt az egyes országokban érvényesített sztrájk jogosultságok csak tovább mélyítik; a sztrájk miatti járat törlések jelenleg is jelentősek Németországban. (P. A. R., 2022; Kaiser, 2023.)

A Groupama Biztosító 2019-es kutatásából kiderül, hogy a repülővel utazók 15 %-át érinti valamilyen jellegű káresemény bekövetkezése utazása során. Ezek a vagyonban

bekövetkezett károk a legtöbb esetben poggyászkárokból adódtak, amelyek 60-70 %-át poggyászkésedelem okozta. (Minden második magyar turistát ért már valamilyen kellemetlenség külföldön, 2019.; Így alakította át a járvány az utazási szokásainkat, 2022.)

Az AirHelp 2022-es kutatásából egyértelműen kiderül, hogy Európában 244 millió utast érintettek járatkésések és törlések, ami az utasok 31 %-át jelenti. Az általuk végzett kutatás rögzíti azt is, hogy ez a szám 2019-ben mindössze 24 %-nak felelt meg. Ezen adatok segítségével egyértelműen megállapítható, hogy a járatkésésből és járat törlésből eredő vagyoni károk még a COVID-19 pandémia előtti adatokhoz képest is növekedtek. (Year in review: More than 225 million delayed passengers in 2022, 2023)

A jelen korunk további aggasztó kérdése, hogy hogyan fog hatni a légitársaságokra az infláció, illetve az energiaárak későbbi alakulása. Hiszen a közeli desztinációk ma már akár olcsóbban is elérhetővé válnak repülővel, mint személygépjárművel vagy akár vonattal, ami a légitársasági ágazat további növekedéséhez vezethet. Felmerül a kérdés; hogy hogyha a szektor eddig nem tudta tartani a lépést az utasok számának emelkedésével, akkor ezt a közeljövőben hogyan fogja megtenni, vagy az utasokat ért vagyoni károk mennyisége a továbbiakban az utasok számával egyenesen arányosan növekedni fog.

## *2.2. A légi közlekedés, mint iparág*

A légi közlekedés a közlekedési ágazatok közül a legújabb és talán emiatt az egyik legrohamosabban fejlődőnek tekinthető. A globális szolgáltatások által uralt világban a légi közlekedés rengeteg előnyt tartogat számunkra; ezek közül az egyik legfontosabb talán a repülés gyorsasága, hiszen a leggyorsabb közlekedési forma a világon. A másik kiemelkedő előnye a repülés biztonságosságában rejlik; hiszen a legbiztonságosabb lehetőséget biztosítja, amely napjainkban elérhető. „A modern ember ezért él a repülés adta lehetőségekkel, és a távolságot már nem kilométerben vagy mérföldben méri, hanem időben számolja.” (Sipos, 2021., 24. o.)

A légi közlekedés a közlekedés alágazatainak a legszigorúbban szabályozott osztálya. Ezt már az a tény is alátámasztja, ha megnézzük, hogy mennyivel szigorúbb feltételek mellett

szerezheti meg valaki a repülésre feljogosító engedélyét, szemben egy gépjármű vezetői engedéllyel, amihez szinte bárki könnyedén hozzájuthat.

Az előírt szigorú szabályok és természetesen azok betartása biztosítja a légi közlekedést biztonságosságát számunkra. Szigorú szabályok nélkül a légi közlekedés biztonsága nem lenne garantálható, ami hátráltatta volna és a továbbiakban hátráltatná a légiközlekedés fejlődését. (Debyser, 2022.)

Az Allianz Global Corporate Specialty által 2019-ben közzétett sajtóközleményből kiderül, hogy a légi közlekedés annak ellenére, hogy az utazni vágyók száma évről évre nő, ezzel együtt a repülések száma is; az utasok biztonsága mégis ebben az alágazatban van kitéve a legkevesebb kockázat. (Még sosem volt ilyen biztonságos a repülés, 2019.) Az Európai Repülésbiztonsági Ügynökség (European Union Aviation Safety Agency) statisztikáiból kiolvashatjuk, hogy a repülési balesetek bekövetkezésének lehetősége minimális a többi közlekedési móddal összehasonlítva. Ezt támasztja alá az is, hogy kétezertizenhétben egy olyan baleset sem történt, amelynek lett volna halálos áldozata. (European Union Aviation Safety Agency, 2020.) Az ICAO (Nemzetközi Polgári Repülési Szervezet) biztonsági jelentése úgy fogalmaz, hogy 2017 volt a valaha legbiztonságosabb több év (ICAO Safety Report, 2019) természetesen a légiközlekedést vizsgálva.

### 2.2.1. A nemzetközi légiközlekedés jogi keretei

Ahogy a légiközlekedés, úgy a légijog is dinamikusan fejlődik; de tagadhatatlan, hogy a nemzetközi jogtól elkülönült, önálló jogágként kell beszélnünk róla. Ahogy jogrendszerünkben a legtöbb helyen felfedezhető, úgy a légijog esetében és alkalmaznunk kell a „*lex specialis derogat legi generali*” általános jogelvet, amelyet a római jog óta, annak meghatározására használnak, hogy bizonyos különleges szabályok, hogyan hatnak egy-egy általános szabályozásra. Ebben a kontextusban vizsgálódva, arra a megállapításra kell jutnunk, hogy a nemzetközi joggal szemben, a légijog szabályozása minősül speciális jognak, tehát minden esetben elsőbbséget fog élvezni a légijog, mint különleges jog a nemzetközi joggal szemben, amelyet leon és a különleges szabályok mentén az általános keretek adja meg a nemzetközi jogban. Ezáltal ugyan a légijog igen szerteágazó jogág, ám

mégis többnyire a különböző polgári jogi és közigazgatási normák keveredése alkotja. (Lőrincz, 1998.)

A légi jog fejlődését a tudomány és technika fejlődése tette lehetővé, majd szükségessé. Eleinte a tengerjogi szabályokat alapul véve alkottak a repülésre vonatkozó szabályokat, ám a légiközlekedés részletes szabályozását a repülő katonai használatának megjelenése tette elengedhetetlenné. Ezzel összefüggésben látjuk, hogy az első hangsúlyosabb légi jogi egyezmény is katonai cselekmények eredményeként született meg a párizsi békekonferenciák alkalmával. Ez a Repülés Szabályozásáról szóló Párizsi Egyezmény (1919) volt, melyet 1919. októberében írták alá a szerződő államok. (Sipos, 2021.) Ez az Egyezmény korántsem aratott osztatlan sikert, hiszen az I. világháborút követő politikai helyzetet tükrözte. Emiatt a vesztes államok jelentős hátrányba kerültek, hiszen az Egyezmény korlátozásokat tartalmazott rájuk nézve; de ki kell emelni azt is, hogy az Egyesült Államok és Oroszország sem írta alá, akik a kor nagyhatalmainak számítottak, mindez megkérdőjelezi az egyezmény jelentőségét is.

A II. világháború rendkívül felgyorsította a repülés fejlődését; ennek oka a fegyverkezési versenyben keresendő. A repülő kulcsfontosságú szerepet játszottak, mind az utánpótlás szállításában, mind mint harcászati eszközök. Ekkor vált elkerülhetlenné egy átfogó nemzetközi intézmény létrehozása és egy részletes szabályrendszer megteremtése. Ez az intézmény a Nemzetközi Polgári Repülés Szervezete volt, az ICAO, melyet 1944. december 7-én hoztak létre.

Az ICAO létrehozására a Chicagói Egyezmény ratifikálásával (1971. évi 25. tvr.) került sor. Az ICAO egyike volt az ENSZ első szakosított szerveinek, ám rendkívül különleges abból a szempontból, hogy már az Egyesült Nemzetek megalakítása előtt létrehozták. (Sipos, 2021.) A Chicagói Egyezmény már egy átfogó szabályozásként vált a légi jog meghatározó alapjává.

## 2.3. Felelősség kérdése a közlekedésben általában

A közlekedés jelentősége a turizmusban megkérdőjelezhetetlen; bár új materiális javakat közvetlenül nem hoz létre, a közlekedés jelentősége magában a szállításban keresendő. Mind az utasok, mind a termékek szállítása esetére szigorú kárfelelősségi szabályokat hozott létre a jogalkotó, amellyel biztosítja a légi fuvarozó helytállást a vele szerződő felekkel szemben. A szabályozás ilyen mértékű részletességét, illetve szigorúságát az alapozza meg, hogy a légi közlekedést veszélyes üzemi tevékenységnek kell tekinteni, amit az utasok kiszolgáltatott helyzete teremt meg. Ennek értelmében a jogalkotó csak ezen szigorú szabályok megalkotásával és alkalmazásával tudja biztosítani eredményesen az utasok, illetve tulajdonuk védelmét.

### 2.3.1. A veszélyes üzem és jelentősége

A veszélyes üzemi felelősség szabályozását a 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről 6:535. § (1) bekezdése rögzíti, mely kimondja, hogy *aki fokozott veszéllyel járó tevékenységet folytat, köteles az ebből eredő kárt megtéríteni*; továbbá rögzíti a mentesülés lehetőségét, amit bizonyításhoz köt. Tehát ahhoz, hogy valaki - legyen az természetes vagy jogi személy - mentesülhessen a felelősség alól, bizonyítani kell, hogy a keletkezett kár a fokozott veszéllyel járó tevékenység körén kívül esik, és valamilyen olyan ok okozta, amely elhárítása nem volt elvárható.

Ha visszatekintünk a múltba azt láthatjuk, hogy már az első veszélyes üzem is a közlekedés területén volt felfedezhető. Így a XIX. században már szabályozták a vasúti közlekedésben a kárfelelősség kérdését. (Sipos, 2021.) Ma már nem csak a vasúti közlekedés, de minden gépi erővel hajtott jármű a veszélyes üzem fogalma alá esik, ebből következi, hogy a repülőgépek igénybevételel történi légi közlekedés is veszélyes üzemnek tekintendő. Bár a fokozott veszély fogalma törvényileg nincsen meghatározva a Legfelsőbb Bíróság kimondta, hogy mindig az adott ügyre tekintettel kell vizsgálni azt, hogy valamilyen tevékenység fokozott veszéllyel jár-e, ennek okaként megjelölte azt, hogy a fokozott veszéllyel járó tevékenységek köre a technika fejlődésének köszönhetően folyamatosan bővül, így nem lehet egy taxatív listában összefoglalni azt, hogy mi tartozik pontosan a fogalom alá; emiatt indokolt a bírói mérlegelésre bízni ennek eldöntését (BH 2002.306.).

Továbbá a bíróság kitért arra is, hogy az a tevékenység tekinthető fokozott veszéllyel járónak, „amely során már a csekély mértékű rendellenesség is súlyos károkkal fenyegető veszélyhelyzetet alakíthat ki”, továbbá, „ha egyszerre nagyobb számú személy életét, testi épségét, egészségét vagy vagyonát fenyegető kárveszélyt idéz elő” (BDT 2012.2661.). Mindezek értelmében a bírói gyakorlat által kialakított álláspont szerint a légi közlekedés, mint közlekedési forma egyértelműen a veszélyes üzemi tevékenységek körébe tartozik; mivel veszélyhelyzet kialakulása esetén nem csak nagyobb számú személyt érintő veszélyhelyzetet teremt, de akár katasztrófához is vezethet, ennek oka a repülés tömegközlekedési jellegéből adódik, hiszen egy repülőn akár több száz utas is utazhat egyszerre. Mindezt fokozza a tény, hogy a levegő az ember számára idegen környezet, ahol teljesen a légi közlekedést nyújtó szolgáltatóra van utalva, hiszen egy kialakult veszélyhelyzet esetén önállóan nem tud megmenekülni.

A fokozott veszély kérdésének tárgyalása különös jelentőséggel bír, annak tekintetében, hogy a polgári jogi felelősséget vizsgálva a 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről 6:535. szakasza szigorúbb kártérítési követelményeket támaszt a fokozott veszéllyel járó tevékenységet folytatókkal szemben, mint a törvény általános felelősségi normái (Eörsi, 1966.). A fokozott felelősség kérdéskörében az ok-okozati összefüggés fennállását kell vizsgálni, tehát azt, hogy a fokozott veszéllyel járó tevékenység és a káresemény bekövetkezése között fellelhető-e az ok-okozati összefüggés. Ebből következik az is, hogy a fokozott felelősség abban az esetben is megállapítható, ha a kár okozója vétlen volt; de az ok-okozati összefüggés megállapítható; tehát nem szükséges a megállapításához a károkozó felróható magatartása. Egyetlen lehetőség van a fokozott felelősség alóli mentesülésre és az az, hogyha valamilyen elháríthatatlan külső ok idézte elő a káreseményt; ám ebben az esetben a bizonyítási kötelezettség a károkozót terheli. Ellenben a kárfelelősség nem a károkozót magát fogja terheli, hanem a fokozott veszéllyel járó tevékenység üzembentartóját terheli. (Sipos, 2021.)

A polgári jogi felelősség mellett ki kell térni a büntetőjogi felelősség kérdéskörére is, hiszen a 2012. évi C. törvény a Büntető Törvénykönyvről (továbbiakban: Btk.) külön fejezetbe foglalva tárgyalja a közlekedési bűncselekményeket. Ezen büntetőjogi normák között helyet kapott egy olyan szabály, amely a légi közlekedés során megvalósuló veszélyeztetésre is kitér; ezt a Btk. 233. szakaszában találhatjuk. A Btk. a fenti szakaszban magát a veszélyeztetést jeleníti meg, mint elkövetési magatartás, amiből következik, hogy a

bűncselekmény megvalósításához nem szükséges szándékosság, hanem privilegizált esetként gondatlanul is meg lehet valósítani az elkövetést, mindössze azzal, hogy a veszélyhelyzet kialakulásának lehetősége fennáll. Ennek indoka az, hogy a légi közlekedés során a veszélyes üzemi jellegéből adódóan a már kialakult veszélyhelyzet elkerülésére igen kevés lehetőség van, mivel a levegőben kiszolgáltatott helyzetben van az ember. (Molnár, 2019)

## *2.4. A Montreáli Egyezmény*

A légi közlekedést általában a hosszabb utazások időbeli lerövidítésére használjuk, ebből adódik az a tény is, hogy általában határokon átívelő szolgáltatás igénybevételét jelenti. Az, hogy különböző országok közötti utazást teszi lehetővé, megadja a közlekedés ezen formájának majdnem abszolút nemzetközi jellegét. E tény önmagában megköveteli, hogy a légi közlekedés szabályai ne csak szigorúak és részletesek legyenek, de a nemzetközi tekintetben egyöntetűek. A technológia fejlődésével és a megnövekedett forgalommal a korábbi szabályozási törekvések elavulttá váltak, köztük az 1929-es Varsói Egyezmény is, ami az 1999-ben ratifikált Montreáli Egyezményig a legjelentősebb szabályozása volt a polgári repülésnek (meg kell jegyezni, hogy a Varsói Egyezmény még ma is hatályban van). Ezt követően a Montreáli Egyezmény négy év múlva, 2003. november 4-én lépett hatályba, melyet 2005. évi VII. törvénnyel hirdettek ki Magyarországon. Az Egyezmény fő célja egy egységes szabályozás megalkotása volt, melyet a ratifikáló országokban alkalmazni kell; ezen szabályok között találhatóak meg azok is, melyek az utasokat ért vagyoni károk kárfelelősségi kérdését rendezik.

Az Egyezmény aláírásával a fogyasztók védelme került az előtérbe, olyannyira, hogy Thomas J Whalen úgy fogalmazott, hogy „a károsultak ügyvédei az Egyezménnyel igencsak boldogok lesznek” (Whalen, 2000. p. 15.). Ezt a nézőpontot erősítette meg Harold Caplan is, aki a fogyasztó, mint „úr” fogalmazza meg írásában, éppen amiatt, mert az Egyezmény egyértelműen kifejezésre juttatja a törekvést, miszerint az utasoknak kedvez, szemben a korábbi Varsói Egyezménnyel. (Caplan, 2000., p. 193.)



### 2.4.1. A Montreali Egyezmény kárfelelősségi rendszere

Az Egyezményben felállított kárfelelősségi rendszert igen összetett és egészét egy szakdolgozaton belül nem lehet feltárni, de igyekeztem a témához kapcsolódó leglényegesebb elemeket kiemelni.

Az első és egyben legfontosabb kérdés az egyezmény alkalmazhatósága. Az alkalmazhatóság tekintetében először a fuvarozási okmányokat kell megvizsgálni. Mindez azért fontos, mert a fuvarozási okmányok alapján tudjuk megállapítani, hogy melyik állam bírósága rendelkezik joghatósággal egy adott ügy elbírálására. Az utasok tekintetében fuvarozási okmánynak a repülőjegy, illetve a poggyászazonosító címke tekintendő (Montreáli Egyezmény 3. cikk, 1999.); ezekből tudjuk megállapítani, hogy az adott fuvarozás nemzetközinek tekinthető-e, hiszen az Egyezmény csak ekkor alkalmazható (amennyiben nem, akkor a nemzeti jogszabályok az irányadóak). Ez azt jelenti, hogy a repülőjegyen szereplő adatok segítségével lehet megállapítani, hogy melyik állam rendelkezik joghatósággal, amennyiben az Egyezmény alkalmazandó. (Arnold, 2002.)

A joghatóság kérdése fontos azért is, hogy az utas megtalálja azt a fórumot, ahol elindíthatja a kártérítési keresetét. Ezt az Egyezmény 33. cikke rendezi; ami alapján látjuk, hogy a kártérítési kereset megindítására csak az Egyezményt ratifikáló államok bíróságai előtt van lehetőség megindítani. Ezen felül a 33. cikk meghatározza, hogy a légi fuvarozó állandó lakóhelye vagy üzleti tevékenységének fő helye szerinti; továbbá ahol a légi fuvarozó üzleti tevékenységét folytatja; ahol a felek a szerződést megkötötték és ahol a rendeltetési hely szerinti bíróság található, ott indíthat eljárást az utas, mint felperes kártérítési igényének érvényesítése miatt. Ezen felül van egy további lehetőség, melyet csak az utas halála és testi sérülése esetén lehet használni, amely nem más, mint az utas elsődleges vagy állandó lakóhelye szerinti bíróság vagy az a bíróság, ahova vagy ahonnan a légi fuvarozó utasszállítást szolgáltat. (Sipos, 2021.)

A továbbiakban szükséges kitérni a poggyászokkal kapcsolatos kérdésekre; ebben a körben ki kell emelnem, hogy az egyezmény nem definiálja meg a poggyász fogalmát, ebből következik, hogy a légitársaságok maguk szabályozzák azt, hogy mi számít poggyásznak, illetve a poggyász kategóriákat és az azokra vonatkozó szabályokat is.

A légitfuvarozók mindössze korlátolt felelősséggel rendelkeznek a poggyászok tekintetében. Ez azt jelenti, hogy az okozott károkért járó maximális kártérítést az egyezmény határozza

meg, amely 1.000 SDR; ez azt is jelenti, hogy az utas abban az esetben is maximálisan ekkora értékű kártérítést kaphat, ha megrongálódik a poggyásza, de akkor is, ha az tartalmával együtt megsemmisül. A poggyászban szállított nagyobb értéket képviselő tárgyak védelme érdekében az utasoknak lehetősége van egy úgy nevezett értéktúllépési nyilatkozat kitöltésére. Ennek lényege abban rejlik, hogy amennyiben egy adott összegű pótdíjat megfizetnek, akkor a légitársaság az ezen dokumentumon feltüntetett értékben fog felelni az esetlegesen felmerülő károkért, tehát ezzel lehetőség nyílik arra, hogy a légifuvarozó felelőssége egy magasabb összegben kerüljön megállapításra. (Sipos, 2021.)

A másik fontos káresemény, melyből az utasoknak vagyoni jellegű kára is keletkezik az a késés; ezen kategórián belül tárgyaljuk a poggyász- és a járatkésést egyaránt. A légi közlekedést igénybe vevő utasokat különböző jogosultságok illetik meg attól függően, hogy milyen jellegű és milyen mértékű késést tapasztalnak. Abban az esetben, amennyiben poggyászkésedelemmel érintett az utas, akkor mindenféleképpen panasszal kell élnie a légitársaságnál; amennyiben ennek a kötelezettségének nem tesz eleget, úgy kárigénye elévülhet (21 napon túl). Ellenben, ha járatkésés van, akkor is mérlegelni kell és az adott helyzetben szükséges intézkedéseket kell megtennie a légitársaságnak, hogy minél jobban kompenzálni tudja a kialakult kényes szituációt. Az utasokat ilyenkor választási lehetőség illeti meg, mely alapján dönthet, hogy a repülőjegyének az árát szeretné megfizettetni a légitársasággal vagy átfoglalással szeretne élni. Amennyiben ilyenkor olyan hosszúságú várakozásnak teszik ki az utast, mely során éjszakára is adott városban rekedne, akkor biztosítani kell számára szállást és transzfert is a szállás és repülőtér között, továbbá megfelelő ételt és italt is. (Sipos, 2021.)

Vannak olyan károk, amelyek az utas érdekkörében merülnek fel; ez alatt azt értjük, amikor egy adott kárt az utas által tanúsított magatartás vagy mulasztás idézte elő természetesen saját magánál. A légitársaság ilyen esetekben mentesülhet a kárfelelősség alól, ám ennek szigorú követelménye, hogy a légitársaságra száll a bizonyítási kötelezettség, tehát tudnia kell bizonyítani, hogy a kárt az utas okozta vagy mulasztásának tudható be. (Sipos, 2021.)

A poggyászokban bekövetkező károk esetében rengeteg kimentési lehetőséget tart fenn a légifuvarozó számára az egyezmény, ilyen például, hogy a szokásos használatból eredő károkért nem felel, illetve akkor sem felel a légitársaság, ha a kár a csomag túlterhelésére vezethető vissza. Ez az egyezmény 17. cikk 2. pontjából következő gyakorlatból állapítható meg. Késések esetén a légifuvarozónak két lehetősége van arra, hogy a kimentéssel élhessen.

Így bizonyítani kell, hogy minden tőle elvárható, szükséges lépést megtett a késé elkerülése értelmében; ebben a körben kell vizsgálni az alkalmazottai, illetve a megbízottai által tanúsított magatartást is. A másik lehetőség, ha egy olyan *vis maior* esemény következik be, amely számára lehetetlenné teszi kötelezettségének teljesítését. (Sipos, 2021.)

A légifuvarozók felelősségét vizsgálva kétfajta felelősséggel találkozunk, melyek a korlátozott és a korlátlan felelősség. Az utasokat ért vagyoni károk esetében a korlátozott felelősség az irányadó. Az Egyezmény 25. cikke szerint a légi fuvarozó a meghatározott kártérítési összegeknél a légi fuvarozó magasabb összegű korlátozást is alkalmazhat vagy akár korlátlant is, ám lefele nem térhet el a légi fuvarozó. Ám nem csak ezek az utasokra kedvezően ható normák találhatók meg az Egyezményben, ennek oka az, hogy az utas alapvetően kiszolgáltatott helyzetben van a légi közlekedés igénybevétele során, így meg kell erősíteni a védelmét. Ilyen szabály még, az infláció követő kártérítési összeg meghatározása, ami annyit jelent, hogy a légi fuvarozó kártérítési felelősség összegének határát bizonyos időközönként meg kell vizsgálni és az inflációnak megfelelően módosítani kell (öt évente). (Montreáli Egyezmény 24. cikk, 1999) Ám egy esetben lehetőség van a korlátozott felelősség áttörésére is. Ahhoz, hogy a légi fuvarozó a teljes kárt megtérítse (amely meghaladja az összeghatárt), a felperesnek kell bizonyítania, hogy a kár a légi fuvarozó (beleértve annak munkatársait és megbízottait is) vétkes magatartásából ered és a káresemény szándékosan, a foglalkozása körében eljárva történt meg. (Montreáli Egyezmény 22. cikk 5. pont, 1999)

Korlátlan felelősséggel felel a légi fuvarozó baleset esetén, melynek feltétele, hogy a baleset bizonyíthatósága, a káresemény bekövetkezése, abból kifolyólag halál vagy testi sérülés megtörténte, továbbá az, hogy mindez a repülő fedélzetén, vagy beszállás, kiszállás során következzen be. Fontos, hogy fennálljon az ok-okozati összefüggés és a kár és a baleset bekövetkezése között.

Végül ki kell térni a kár megtérítésére vonatkozó keretrendszerre. Amennyiben a légitársaság felelősségét megállapítja a bíróság egy adott kártérítési igény érvényesítése iránt folytatott kereset elbírálásakor, akkor a légi fuvarozóra nézve az Egyezményben megállapított összeghatárok keretein belüli a kártérítés megfizetésére kötelezi.

Az utast ért vagyoni károk közé tartozik többek között az utas vagyonában keletkezett olyan kár, amely ténylegesen megállapítható, mint értékcsökkenés; ezek közé soroljuk az elmaradt jövedelmet és az indokolt költségeket is. (Sipos, 2021.) Mivel a kár fogalmát az Egyezmény

nem határozza meg pontosan, ezzel a Szerződő Államok hatáskörébe utalja a kár, mint fogalom meghatározását, a kárra vonatkozó normák kidolgozását és a használatos gyakorlat kialakítását. Az Axel Walz kontra Cilckair ügyben a bíróság kimondta, hogy a kár fogalmát átfogóan kell értelmezni, úgy, hogy az „magába foglalja a vagyoni és nem vagyoni kár megtérítését is”. (Sipos, 2021., 387. o.) Ezzel joggyakorlat útján fogalmazva meg, hogy az Egyezményben a kár fogalmát az általános keretek között kell értelmezni. (Angyal, 2011.)

### 3. Saját vizsgálat

#### *3.1. Kutatási Célok, a vizsgálat hipotéziseinek bemutatása*

A dolgozat kutatásának célja az, hogy választ kapjunk arra, hogy a légiutazásban résztvevő utasok ismerik-e és ha igen, milyen mértékben vannak tisztában az utazásuk során őket megillető jogosultságokkal. Mindezt kifejezetten az őket érő vagyoni károkra vonatkozó kárfelelősség tükrében vizsgálom. A kérdéskör tisztázásának érdekében az alábbi hipotézisekre keresem kutatásomban a választ (alább I-IV. pontokban felsorolva).

*I. A magyar utasok leggyakrabban üdülési céllal veszik igénybe a légitársaságok szolgáltatásait, általában az Európai Unió területén belül.*

Az Európai Unió országaiban egyre inkább jellemző a munka végzés céljából történő légi közlekedés. Mindez alatt arra gondolok, amikor a munkavállaló egyes feladatait külföldön kell elvégezze, például egy külföldi ügyféllel történő tárgyalás lebonyolítása miatt. Ez az eset egészen gyakori; ám a mai gazdasági helyzet egy egészen egyedi szokást is elkezdett kialakítani, ugyanis az országok gazdasági helyzetének és a megélhetésben jelentkező nagyobb különbségek miatt megjelentek azok a munkavállalók, akik már repülővel „ingáznak” a mindennapos munkavégzésük teljesítése céljából. Ennek oka általában az, hogy a munkavégzés helyén nagyon magasak az albérleti árak, melyek mellett gazdaságosabb a mindennapos ingázás; hiszen az Unió fővárosaiba igen kedvező árú jegyekkel lehet ma már utazni, amennyiben időben megvásárolja az utas a repülőjegyét, továbbá a légitársaságok rendkívül kedvező tagsági konstrukciókat kínálnak fogyasztóik számára.

Érdekes annak vizsgálata, hogy Magyarországon is megjelent-e már ez a fajta közlekedés, vagy a továbbiakban is jellemző, hogy az utasok mindössze „különleges alkalmakkal” veszik igénybe a légiközlekedési szolgáltatók szolgáltatásait, az évenként esedékes nyaralásuk céljából vagy esetleg azon felül is utaznak repülővel az év során.

A légi utazással elérni kívánt desztináció vizsgálatát azért tartom fontosnak, hogy egy átlátható képet kaphassunk arról, hogy a magyarok általánosságban milyen távolságú utazáshoz veszik igénybe a repülést, mint szolgáltatást.

*II. A légi járműveket igénybe vevő utasok általában nincsenek tisztában az őket megillető jogokkal és a légi utazást szolgáltatók felelősségével az őket ért vagyoni károk vonatkozásában.*

Míg az előbbi hipotézis alapvetően az utasok utazási szokásaira és azok jelentőségére vonatkozott; ez az állítás, már az utasok joggal kapcsolatos viszonyának vizsgálatára vonatkozik. A saját környezetemből levont következtetések alapján úgy gondolom, hogy az emberek általában nem ismerik a jogaikat, kötelezettségeiket, mindaddig amíg egy olyan konkrét élethelyzetbe nem kerülnek, amely arra kényszeríti őket, hogy akár jogi segítséget igénybe véve, akár egyedül, de tájékozódjanak arról, hogy milyen lépéseket tehetnek meg jogsérelmük elhárítása végett. Mivel a légitársaságok felelőssége szigorúbban van szabályozva, mint egy általános kárfelelősség, így arra a következtetésre jutottam, hogy az utasok általánosságban nem ismerhetik azt, hogy a kiszolgáltató helyzetükben milyen jogosultságokkal illetik őket a légitársaságokkal szemben.

*III. A légi közlekedésben résztvevő utasok a káreseményt megelőzően nem tudják, hogy honnan tájékozódjanak jogaikról és az esetlegesen később felmerülő káreseménnyel kapcsolatos kárfelelősségi szabályokról. Általában a kár bekövetkezését követően próbálnak meg tájékozódni és a fentiekkel kapcsolatban nem rendelkeznek előzetes ismeretekkel.*

Az állításból miszerint az utasok általánosságban nincsenek tisztában az őket megillető jogosultságokkal, egyértelműen következik az is, hogy egy esetleges káresemény bekövetkezését követően kell tájékozódniuk ezekkel kapcsolatban. Ennek a kérdéskörnek vizsgálatát azért tartom fontosnak, hogy kiderüljön az, hogy az utasok ismerik-e azt a platformot, ahol tájékozódni tudnak, esetlegesen van-e köztük olyan utas, aki már előzetesen tájékozódott arról, hogy hol és hogyan érvényesítheti kárigényét (amennyiben keletkezik). Felmerül a kérdés bennem, hogy van-e összefüggés aközött, hogy ismerik-e a módot kártérítési igényük érvényesítésére, illetve, hogy végül hányan jutnak el a kárfelelősségi igény érvényesítésének megkísérléséig és ezen igényekből, mekkora mértékben járnak

sikerrel. Továbbá abban az esetben, ha tájékozottabbak lennének, vajon többen lépnének fel a légitársaságok által okozott vagyoni károkkal szemben?

*IV. A vagyoni eredetű károk a legtöbb esetben a poggyászok sérülésével realizálódnak az utasoknál; így a poggyászokért való felelősség az, amelynél a fogyasztók legnagyobb mértékű kárigénye felmerül a légitársaságoktól nyújtó szolgáltatókkal szemben.*

Ezen hipotézist teljes mértékben az általam tapasztaltakra alapozom, hiszen utazásaim során, illetve a közvetlen környezetemtől is általánosságban azzal találkoztam, hogy az embereknek a poggyásza sérült meg, veszett el. Mindez természetesen lehet azért is, mert ez egy „kézzelfoghatóbb” megnyilvánulása a légi közlekedésben bekövetkező károknak, hiszen egy késésről vélekedhetünk úgy is, hogy az a repülés velejárója.

A kérdést kutatásomban azért vizsgálom, hogy választ találjak arra, hogy az utasokat legtöbb esetben milyen károk érik, amennyiben érik, illetve, hogy ezen vagyonban keletkezett károkkal szemben, milyen mértékű kártérítést kaphatnak vagy milyen egyéb, esetleg természetbeni ellenszolgáltatásokra lehetnek jogosultak egy-egy káresemény bekövetkezésekor.

### *3.2. A vizsgálat körülményeinek, helyszíneinek bemutatása*

A szakirodalom feldolgozása mellett a dolgozat színvonalas elkészítésének érdekében kérdőív segítségét vettem igénybe, amelynek célja az volt, hogy felmérhessem, hogy az utasok, vagyis a légi közlekedési szolgáltatást igénybe vevő fogyasztók ténylegesen mennyire ismerik jogaikat. Az általam elkészített kérdőívet olyan kitöltők között terjesztettem, akik egy évben legalább egyszer utaznak repülővel; ebből következik az a probléma, hogy aki ennél kevesebb alkalommal, de utazik repülővel, annak a jogtudatosságát a kérdőív nem tudta mérni, ezáltal az eredmény minimálisan torzulhat. A másik fő torzító tényező lehet a kitöltők korosztálya, hiszen a kérdőívet online formában terjesztettem, amelyet többségében a 35 évnél fiatalabb korosztály használ aktívan, így a 35 évnél idősebbekhez nehezebben jutott el a kérdőív. Ez a kitöltések korosztályos arányában is meglátszik, amelyet a minta elemzésénél fogok részletezni, ellenben fontos kiemelni, hogy

torzításra adhat okot. A fentiek értelmében az elsődleges adatgyűjtési módszer a kérdőíves kutatás volt, melyet online terjesztettem két hónapon keresztül, ez idő alatt közel 200 kitöltést ért el a kérdőív. A kérdőívet egyfelől a Google Űrlapok online verziójának, illetve a Lime Survey online statisztikai felmérést biztosító webalkalmazás segítségével igénybevételel készítettem el.

A másodlagos kutatási módszer szakmai interjú készítése volt. Az egyik interjúra Dr. Sipos Attilával került sor, nemzetközi légi- és világűrjogász, aki tagja és alelnöke volt az ICAO-ként emlegetett Nemzetközi Polgári Légiközlekedési Szervezetnek. A szakmai interjút online telekommunikációs eszköz igénybevételel bonyolítottuk le, a Microsoft Teams felületen keresztül. Az interjú által kapott információkban nem találtam a kutatásra nézve torzító hatást, hiszen a légi közlekedésben, mint utas, mint jogi szakember részt vesz, így minden szempontból releváns információkkal tudott szolgálni. A másik interjút Dr. Neiger Éva Katával készítettem, aki a turizmus területén tevékenykedik, mint ügyvéd; rendelkezik turizmus- és utazásjogi szaktanácsadói végzettséggel és tagja az IFTTA (International Forum of Travel and Tourism Law) szervezetnek. Ügyvédi tevékenysége során általában az utasokat ért károkkal foglalkozik, illetve utazásiirodákkal együtt működve a károk megelőzésén dolgozik; mindezek fényében az interjúkból nyert eredmények a kutatás eredményeit jelentős mértékben alátámaszthatják.

### *3.3. A vizsgálati minta bemutatása*

Az elsődleges kutatási módszer esetén fontos tárgyalni a vizsgálati minta kérdéskörét is, hiszen a kérdőíves kutatás ezt szükségessé teszi. A kutatás során a célcsoport a 18. életévüket betöltött felnőttek voltak. Azért ez a korosztály volt a célcsoport, mert a hatályos jogi szabályozás értelmében ők azok, akik törvényes képviselő nélkül érvényesíthetik kártérítési igényüket a légitársaságokkal szemben; így a fiatalabbak megkérdezése ilyen szempontból irreleváns lett volna; hozzá kell tennünk, hogy ebből következően igaz az is, hogy a célzott csoport köre a személyekre terjedt ki (és nem a háztartásokra).

A célzott csoport megállapításánál a korosztálybeli határt követően egyetlen feltétele volt a kitöltésnek és ez a kitöltők utazási szokása volt. A kérdőívet azon kitöltők csoportját célozta meg, akik évente legalább egy alkalommal igénybe vesznek légitársaság által nyújtott



repülési szolgáltatást. Azért volt az ilyen jellegű szűrésre szükség, hogy releváns adatokat nyújtson a kitöltők általi kitöltés arra, hogy mennyire vannak tisztában az utasok a jogaikkal, hogy a káresemények milyen gyakorisággal következnek be és milyen jellegűek, illetve, hogy éltek-e kárigényükkel és tudták-e az adott kárigényt érvényesíteni.

A megkérdezettek kiválasztása általam független volt, tehát az online social media felületek segítségével véletlenszerűen történt.

### *3.4. A vizsgálati módszerek bemutatása*

A hipotézisek megállapítása vagy megcáfolása érdekében a következő kutatási módszereket alkalmaztam; mint kvantitatív kutatási módszert, a kérdőíves vizsgálatot használtam; továbbá, mint kvalitatív kutatási módszer, mélyinterjút készítettem a légi utazás során az utasokat megillető jogokban jártas szakemberrel.

A kérdőíves módszert, azért soroljuk a kvantitatív kutatási módszerek közé, mert viszonylag rövidebb idő alatt nagyobb mennyiségű adathoz juthat hozzá a kutató ezen módszer segítségével. Éppen emiatt volt szükségem a kérdőíves kutatásra. Ennek segítségével a felállított hipotéziseim legalapvetőbb kérdéseinek megválaszolásához tudtam segítséget kapni. A nagyobb számú kitöltést a Google Űrlapok webalkalmazás segítségével tudtam elérni, ezek az adatok tisztán a válaszokban rejlenek, mivel ez az alkalmazás nem teszi lehetővé azt, hogy az egyes válaszadókhoz tartozó válaszokat egyenként is meg tudjam vizsgálni. Éppen emiatt a mennyiségi adaton megvizsgálásán kívül komolyabb összefüggések megállapítására nem ad lehetőséget. Ezzel szemben a kisebb számú kitöltésnek lehetőséget nyújtó Lime Survey webalkalmazás felhasználóbarát rendszere lehetővé teszi azt, hogy az egyes válaszadók válaszait egyenként is tudjuk vizsgálni. Ezzel lehetőségem nyílik arra is, hogy egyes a háttérben meghúzódó összefüggéseket is vizsgálhassak. Annak ellenére, hogy a kérdőívezés módszerének online használatával nem nyílik lehetőség a kitöltőkkel való találkozásra és éppen emiatt további kérdések feltételére se, a mennyiségi adatok biztosítják számomra a hipotézisek megválaszolásának lehetőségét.

A kérdőívek által biztosított adatokat vizuálisan a Microsoft által biztosított Excel program segítségével jelenítettem meg, hogy szakdolgozatomban ábrákkal tudjam demonstrálni az adatok mennyiségét és milyenségét.

A szakmai mélyinterjú testesítette meg kutatásomban a kvalitatív elemet. Ennek segítségével további következtetéseket vonhattam le a már rendelkezésemre álló adatok mellett a hipotéziseim igazolására, illetve cáfolására. Továbbá lehetőséget adott arra, hogy olyan válaszokat kaphassak a kérdéseimre, amelyek szakmai szempontból teljesen helytállóak, szemben a laikusok által adott mennyiségi adatokkal. Az interjúk során a hipotézisek szempontjából hasznos összefüggésekre is választ kaptam és kissé a jövőben várható változásokra is megpróbáltam választ találni. Természetesen ezen interjúkkal egy specifikus nézőpontról kaptam képet, amely ugyan minőségi adat, ám mennyiségét tekintve jóval kevesebb, mint amit a kérdőíveken keresztül megismerhettem.

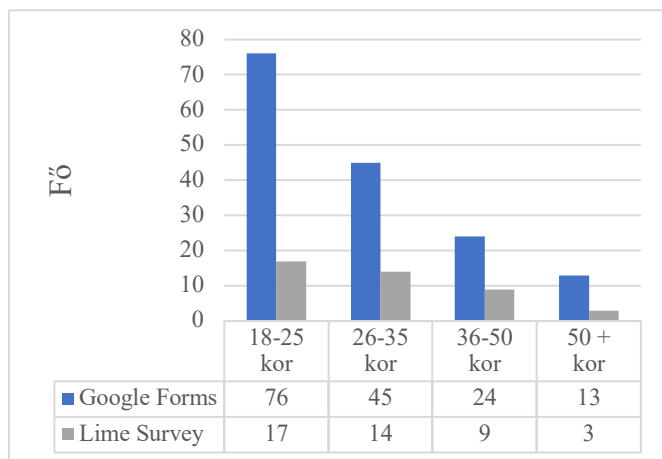
## 4. Kutatási Eredmények, Következtetések, Javaslatok

A kutatási eredmények elemzése és értékelése során nem tudok elmenni, amellet a tény mellett, hogy az utasjogokra vonatkozóan az Európai Számvevőszék 2018-ban készített egy Különjelentést. (30/2018. sz. különjelentés) Ennek alapja egy általuk készített kérdőíves felmérés volt, melyet több, mint tízezer uniós állampolgár töltött ki. A saját kérdőíves felmérésem kiértékelésekor a pontosabb következtetések érdekében ezt a kutatást sem hagyhatom figyelmen kívül, így a későbbiekben hivatkozni fogok rá, ahol szükséges.

### 4.1. Demográfiai adatok összegzése

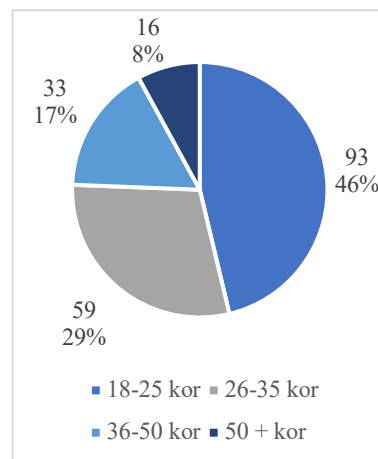
A minta bemutatása során már kitértem erre a kérdéskörre, ám szükséges élesebben meghúzott határokat felállítani. A demográfiai adatok körében három tényezőre tértem ki a terjesztett kérdőívemben; ezek a következők voltak: a kitöltő kora, legmagasabb iskolai végzettsége és a havi nettó jövedelme. Ezen kérdések vizsgálatát a későbbi kérdésekkel való összefüggések megállapítása tette szükségessé.

A kérdőív kitöltésének elsődleges feltétele volt a betöltött 18. életév. Így már a kitöltés előtt megjelent az első szűrés a korra tekintettel, hiszen mindenképp 18 éven felülinek kellett lennie a kitöltőnek (fontos szempont a cselekvőképesség kritériuma miatt). A továbbiakban a kort, nem számszerűen kellett megadnia a kitöltőnek, hanem korosztályokra bontott csoportokat állapítottam meg, ennek megfelelően kellett kiválasztaniuk azt a csoportot, amelybe tartoznak. Mivel két online felmérést szolgáltató alkalmazást vettem igénybe, ezért a 3/A. ábrán külön lebontva láthatóak a kinyert adatok, míg a 3/B. ábrán az összes adatot egybevetve ábrázoltam a kérdésre vonatkozó eredményeket. Mindkét felületen egyértelműen látszik, hogy minél fiatalabb a korosztály, annál többen töltötték ki a felmérést, ennek oka lehet a felmérést online jellege, hiszen a fiatalabbak általánosságban több időt töltenek az internetet használatával, így könnyebb elérni őket. Mivel a kitöltők majdnem 50 %-a a 18-25 év közötti kategóriába esett (3/B ábra), így felmerülhet egy fajta torzítás a felmérésben, hiszen azzal a feltételezéssel indulok el, hogy ennek a korosztálynak mér nagyobb része tanul felsőoktatás keretein belül, tehát lehetséges, hogy ők kevesebbet utaznak, de erre a későbbi kérdésekkel összefüggéseiben vizsgálva találhatom meg a választ.



3/A. ábra: A válaszadók korosztályos megoszlása az eltérő platformokon

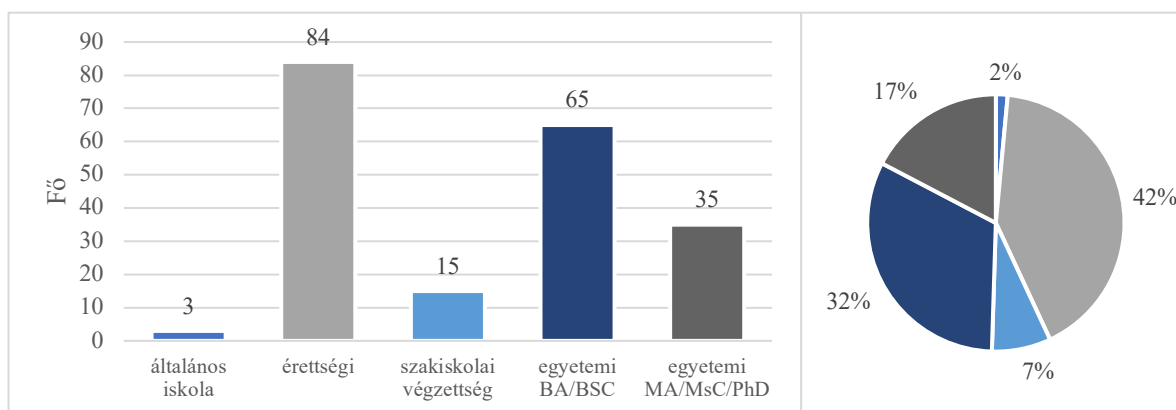
Forrás: 2. számú melléklet



3/B. ábra: A válaszadók korosztályos megoszlása összességében (Fő)

Forrás: 2. számú melléklet

A demográfiai adatokat tekintve a második kérdés a kitöltő legmagasabb iskolai végzettségére vonatkozott. Ezt azért tartottam fontosnak, hogy választ kapjak arra, hogy az egyes kitöltők iskolai végzettsége és az utazásainak száma, illetve az utas jogokkal kapcsolatos tudatosság között van-e logikai kapcsolat. Amit a 4. ábrából következően egyből látunk, hogy 115 kitöltő rendelkezik a középfokú végzettségnél magasabb végzettséggel, ami 56 %-ot jelent az összes kitöltő közül. Alapvetően azzal a feltételezéssel indulok neki a vizsgálatnak, hogy aki a középfokú végzettségnél magasabb iskolai végzettséggel rendelkezik, az jobban ismeri a jogait jogosultságait, esetlegesen a kárigény érvényesítésének módját is.



4. ábra: A válaszadók legmagasabb iskolai végzettsége

Forrás: 2. számú melléklet

A demográfiára vonatkozó kérdések közül utolsóként a kitöltő nettó havi jövedelmét vizsgáltam. Mindezt azért tartottam fontosnak, hogy kiderüljön számomra, hogy aki

magasabb jövedelemmel rendelkezik az többet is utazik; illetve, ha többet utazik, akkor már az repüléseinek számával arányosan ismeri-e a jogait. Felmerült az a kérdéskör is, hogy amennyiben többször utazik, úgy nagyobb eséllyel éri-e kár az utast légi közlekedés során. A jövedelemre vonatkozó adatok táblázatos megjelenítését ezen a ponton nem tartom lényegesnek, így az erre vonatkozó adatokat a 2. számú mellékletben találják.

Az adatok későbbi értékelésének tekintetében fontosnak tartom kitérni még arra is, hogy az Európai Számvevőszék által kiadott Különjelentés alapjául szolgáló kérdőíves felmérésben csekély mértékben, de eltérően alakultak a demográfiai adatok. Ez azt jelenti, hogy míg az általam készített felmérésben a 18-25 éves korosztály volt meghatározó; addig a számvevőszék által készítettben mindössze 13 %-ot jelentettek és az ennél idősebb korosztályú csoportok közel azonosan nagyságrendben (20-23 % körül) képviseltették magukat. A kitöltők képzettségé viszont mindkét felmérés esetén igen hasonlóan alakult, az általam készített esetében, ahol csak magyarok voltak a kitöltők minimálisan, de magasabb arányban jelentek meg az egyetemi végzettséggel rendelkezők.

## *4.2. Hipotézisek vizsgálata*

4.2.1. A magyar utasok leggyakrabban üdülési céllal veszik igénybe a légitársaságok szolgáltatásait, általában az Európai Unió területén belül.

Az elkészített szakmai interjúkból (3. számú melléklet) egyértelműen kiderül, hogy ma a légitársaságok által nyújtott légi közlekedési szolgáltatások rendkívül sok céllal vehetik igénybe az utasok. Ennek okai között szerepel többek között, hogy a repülőjegy vásárlás rendkívül egyszerűvé vált az elmúlt évek során, de a legfontosabb, hogy a repülés ma már bárki számára hozzáférhető, hiszen a „low cost” légitársaságok nagyon kedvező áron tudnak repülőjegyeket biztosítani az utasok számára mondta Sipos Attila. (3. számú melléklet) Ezzel összhangban nyilatkozta Neiger Éva Kata is, hogy a leggyakrabban a pihenési utazásokkal kapcsolatos kárigényekkel találkozik munkája során.

Az üdülési célú utazás mellett, jelentős a munka végzési célú utazás is. A Covid-19 járvány alapvető vonásaiban változtatta meg a világ működését, ami igaz volt a légi közlekedésre, hiszen nagymértékben csökkent az utasok és így a járatok száma is, ám a munkavállalók

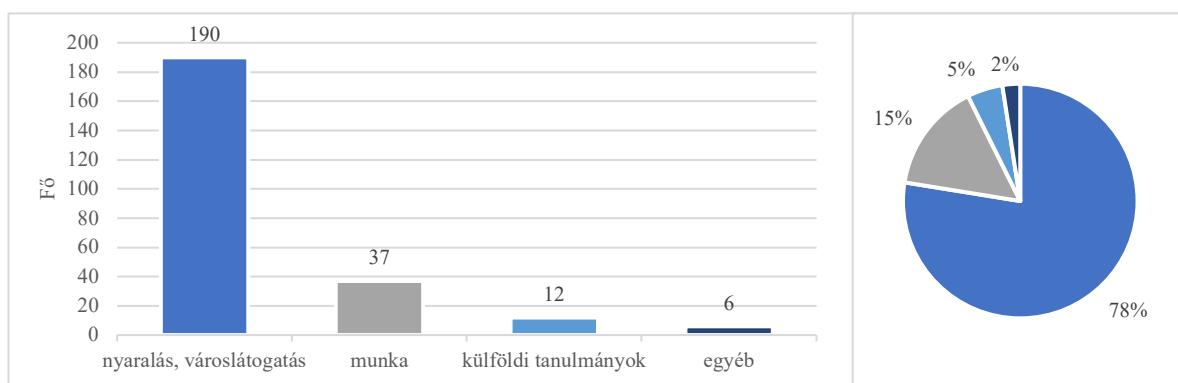
munkavégzésére is óriási hatással volt. Rohamosan terjedt el a távmunkavégzés és a 'home office' munkavégzés a világban. Ebből arra következtetnék, hogy ezzel a munkavégzés célú utazás háttérbeszorult; ám az interjúból kiderül, hogy mindez korántsem igaz. A munka világában sok tárgyalást és meetinget le lehet bonyolítani az online távkommunikációs eszközök igénybevételével, ám ma is vannak olyan védett információk, amelyek megkövetelik a személyes jelenlétet; hiszen ezen platformokon megvalósuló kommunikáció biztonsága egyáltalán nem garantált. Így a távmunkavégzés a várakozásokkal ellentétben nem szorította vissza a munkavégzés céljából igénybe vett légi utazást. Emellett az elmúlt évek során kialakultak kifejezetten 'ingázó járatok', amelyekkel a légi közlekedés ténylegesen kiváltja az egyéb közlekedési eszköz által nyújtott tömegközlekedést, ilyen például az Európai Unióban a Budapest-Brüsszel járat. (3. számú melléklet) Ki kell térni itt arra a tényezőre is, hogy aki esetleg a személyes munkavégzés céljából történő utazást mégis kiváltotta valamilyen típusú távmunkavégzéssel, az általában, mint utas továbbra is részt vesz a légi közlekedés piacán, csak, mint szabadidős, üdülési céllal utazó utas.

Ebből következtethetünk is arra, hogy a munkavégzés céljából történő utazásnál sokkal jelentősebb mértékű az üdülés céljából igénybe vett légi közlekedés, melyet az általam készített kérdőíves felmérés igazol; az ehhez tartozó adatokat az 5. számú ábra tartalmazza. Az emberek túlnyomó többsége nyaralás és városlátogatás kapcsán veszi igénybe légitársaságok repülési szolgáltatásait; hiszen az utazások 78 %-a ezen célokból történik (a 201 kitöltőből 190-en jelölték meg ezt a lehetőséget utazásuk okául). A globalizálódó világban nagyon fontos, hogy minél rövidebb idő alatt, nagyobb távolságokat tegyenek meg az emberek; ez lehet az egyik fő oka a repülésnek, mint ágazatnak folyamatos bővülésére.

A fentiek mellett a kitöltők 5 %-a jelölte meg a külföldi tanulmányokból kifolyólag történő repülő utazás lehetőségét. Ennek egyértelműen az Európai Unióban megpályázható igen kedvező feltételekkel rendelkező tanulmányi ösztöndíjak az okai. Arra, hogy az ebből a célból igénybe vett utazások elérték az 5 %-ot feltehetően a felmérést kitöltők korában keresendő, hiszen közel 76 %-uk a 36 évesnél fiatalabb csoportba esett. (5. számú ábra; 3/B. számú ábra)

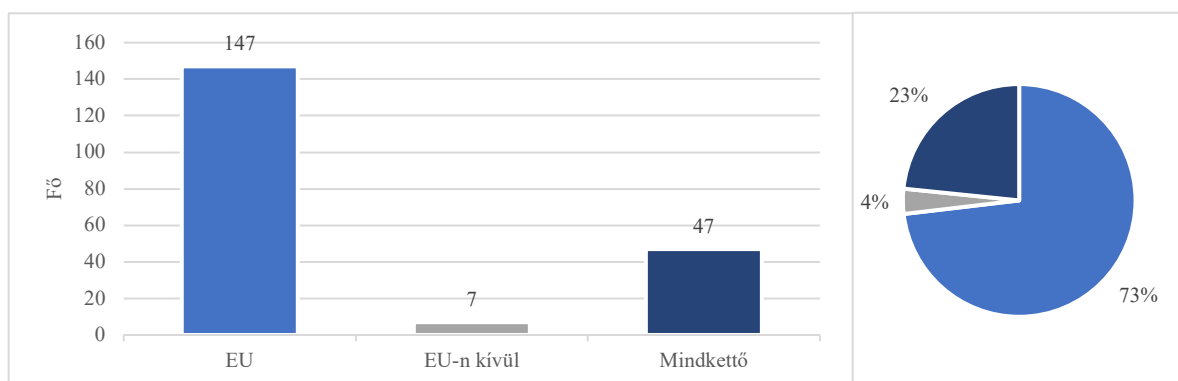
Az egyéb kategória különösen érdekes volt számomra, mivel egy nyitott válaszlehetőséget tartalmazott; itt szeretném kiemelni, hogy az ezen lehetőséget jelölők többsége az utazásának céljául 'családja meglátogatását' jelölte meg. (5. számú ábra)

A 6. számú ábráról leolvasható, hogy a válaszadók majdnem háromnegyede (73 %-a; 147 fő az összesen 201 főből) Európán belül utazik, melynek lehet oka a szabad mozgás és tartózkodás követelményének érvényesülése, amelyet az Európai Unió Működéséről szóló szerződés 21. cikke rögzít. Ennek értelmében az uniós polgárok szabadon utazhatnak a tagállamokban, vagyis nincs szükségük az egyes országokba történő beutazáshoz vízumra.



5. ábra: A repülés okai

Forrás: 2. számú melléklet



6. ábra: A repülővel elérni kívánt desztináció

Forrás: 2. számú melléklet

A kérdőíves felmérés lehetőséget nyújtott arra, hogy az egyes válaszadók válaszait összefüggéseikben is vizsgálni tudjam. (2. számú melléklet) Ezeket az adatokat áttekintve meg tudtam állapítani, hogy a munkavégzés céljából történő utazás jellemzően a 26-35 éves csoportot érinti. Továbbá azok a válaszadók, akik munkavégzés céljából utaznak több, mint 50 %-át képezik azoknak, akik évente több, mint 5 alkalommal utaznak. Utazási céljukat tekintve egyenlő arányban utaznak csak az Európai Unión belül, illetve az Európai Unión

belül és kívül egyaránt; ellenben olyan nincsen köztük, aki csak az Európai Unión kívülre utazna. A munkavégzési céllal utazók többnyire a hazai nettó átlagjövedelmet (KSH szerint ez 2023-ban 363.900 Ft;- volt) meghaladó jövedelemmel rendelkeznek, szemben a tanulmányi céllal utazók csoportjával, akiknek nettó jövedelme nem haladta meg a 300.000 Ft-ot (legtöbb esetben a 154.280 Ft-ot sem, ami a 2023-as évben a minimálbért jelentette). Ezen felül megállapítható, hogy a munkavégzés céljából utazók körében rendkívül nagy arányban jelennek meg az egyetemi végzettséggel rendelkező utasok, hiszen 65 %-uk rendelkezik valamilyen szintű egyetemi diplomával; míg a felmérésben résztvevő összes utas tekintetében a kitöltők 49 %-a rendelkezik valamilyen szintű egyetemi diplomával. Tehát a fentiek alapján egyértelműen következtethetünk arra, hogy a magasabb iskolai végzettséggel rendelkezők körében jelenik meg leginkább a munkavégzési célú repülés.

Mindezeket összegezve egyértelműen igazolható a hipotézis mindkét állítása. Tehát a magyarok legnagyobb motivációja a légitársaságok szolgáltatásainak igénybevételére az üdülési célú utazás, tehát a nyaralások és városlátogatások (5. számú ábra). Továbbá az általam készített kutatással azt is egyértelműen sikerült alátámasztani, hogy az utasok túlnyomó többsége az Európai Unión belül utazik. (6. számú ábra, 3. számú melléklet)

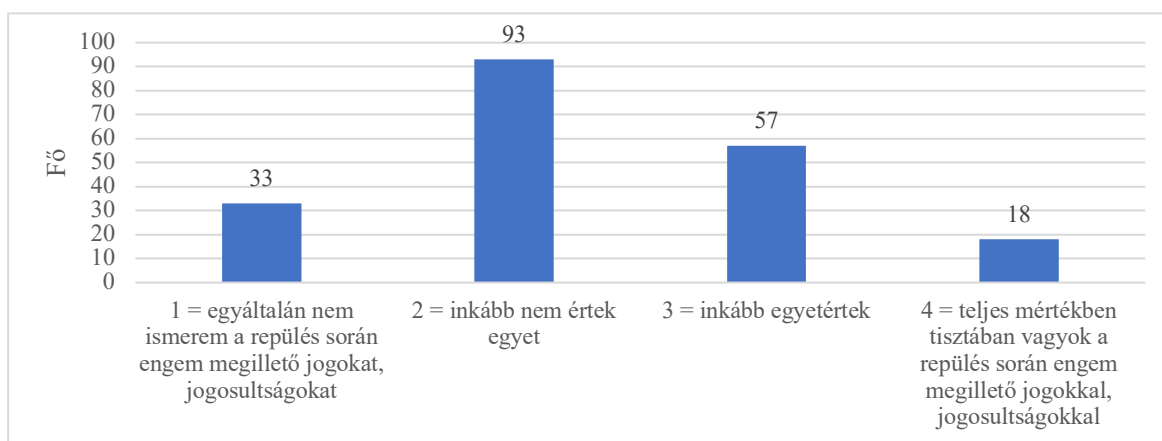
4.2.2. A légi járműveket igénybe vevő utasok általában nincsenek tisztában az őket megillető jogokkal és a légi utazást szolgáltatók felelősségével az őket ért vagyoni károk vonatkozásában.

Ezzel a kérdéskörrel kapcsolatban statisztikai felmérésben a magyarok tudatosságának értékelésére két mérést alkalmaztam. Elsődlegesen rákérdeztem, hogy saját megítélésük alapján mennyire vannak tisztában a repülés során őket megillető jogokkal és jogosultságokkal (7. számú ábra), ezzel a saját megítélésük szerinti tudatosságukra kerestem a választ. Másfelől az utasjogokkal kapcsolatos ismereteiket próbáltam meg értékelni az alapján, hogy feltettem a kérdést a mit gondolnak, milyen jogosultságok illetik meg őket az alábbi fiktív helyzetekben: járattörése, késése vagy poggyásza megsérülése, elvesztése esetén.

A felmérést kitöltők 37 %-a vélte úgy, hogy viszonylag (tehát „inkább egyetért”) vagy teljes mértékben ismeri az utazása során őt megillető jogokat és jogosultságokat *(hiszen 57 kitöltő jelölte, hogy inkább egyetért és 18 fő, hogy teljes mértékben egyetért, vagyis 75 fő, az*



összesen 201 fős mintából). Ezzel szemben a válaszadók 17 %-a nyilatkozott úgy, hogy egyáltalán nem ismeri a repülés során őt illető jogokat és a válaszadók többsége, vagyis 46 %-a mondta, hogy kevésbé ismeri őket (amit az ábrán „2”-es számmal jelölök, tehát az „inkább nem értek egyet” válaszlehetőség). (7. számú ábra) Az általam készített felméréssel igen hasonló eredmény született az Európai Számvevőszék által készült kutatásban is; ahol a válaszadók 39 %-a vélte úgy, hogy viszonylag vagy teljes mértékben ismeri az utasjogait; míg 61 %-a értékelte úgy, hogy kevésbé vagy egyáltalán nem ismeri őket. (30/2018. sz. Különlejelentés) Az általam készített felmérés és az azzal szinte megegyező eredményeket mutató fent részletezett kutatás eredményeiből egyértelmű következtetést vonhatunk le arra vonatkozóan, hogy a (mindkét) felmérésben részvevő válaszadók többsége egyáltalán nem vagy csak kevés ismerettel rendelkezik az utasjogait illetően; ebből következik, hogy a továbbra is megalapozottnak tartom a hipotézis azon állítását, hogy az utasok általában nincsenek tisztában az őket megillető jogokkal.

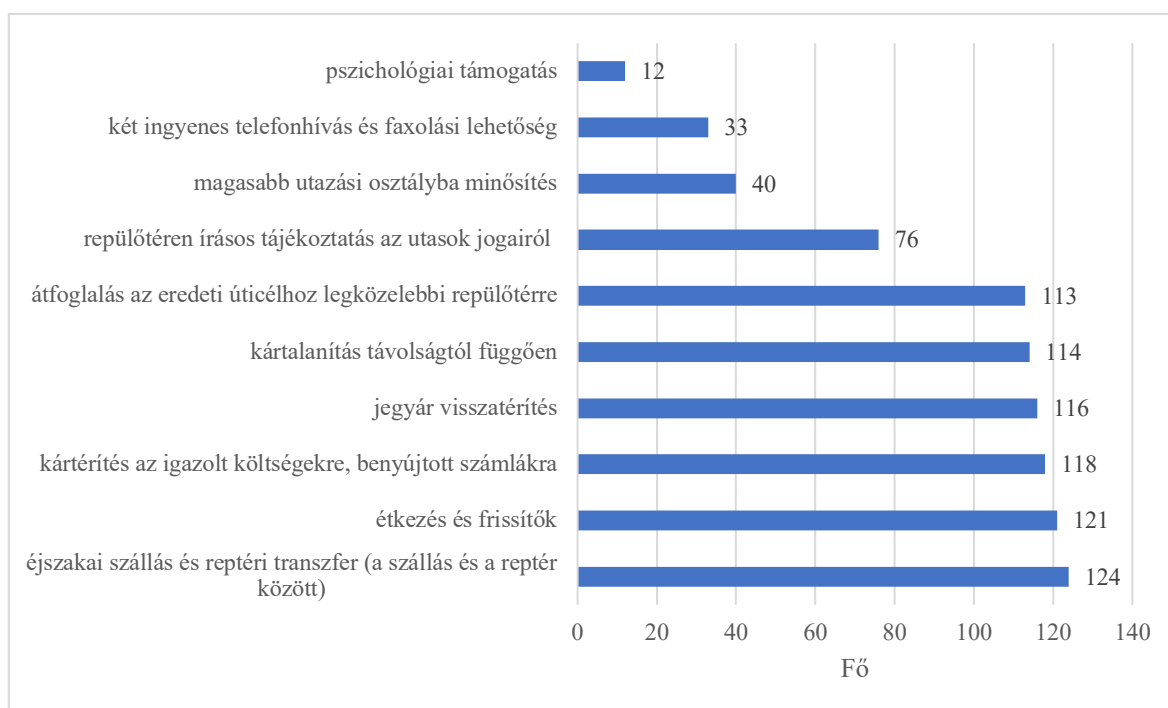


7. ábra: Saját bevallásuk alapján milyen mértékben vannak tisztában jogaikkal az utasok

Forrás: 2. számú melléklet

A továbbiakban megpróbáltam felmérni az utasok utasjogokkal kapcsolatos jogi tudását. Mindezt azon keresztül kíséreltem meg, hogy a kérdőívemben szerepelt egy olyan kérdés, ahol azon jogokat és jogosultságokat kellett megjelölnie, amelyekről úgy gondolja a válaszadó, hogy megilletik egy járatörülés, járatkésés vagy a poggyász elvesztése, megsérülése miatt. Az erre vonatkozó eredményeket a lenti 8. számú ábra tartalmazza. A kérdőíves felmérés ezen kérdése lehetőséget adott több válasz kiválasztására, de maximum öt választ jelölhetett meg. Ezt azért tartottam lényegesnek ilyen formában megvalósítani,

hogy a válaszadók több lehetőséget választhassanak ki, de mégis priorizálniuk kelljen abban az esetben, ha öt válasznál többről gondolják, hogy helyes lenne; hiszen a tíz megadott válaszból nyolc olyan jogosultság volt, amely megilleti az utasokat a felvázolt helyzetek legalább egyikén. A 'pszichológiai támogatás' és a 'magasabb utazási osztályba minősítés' volt az a válasz lehetőség, amelyek nem köthetőek közvetlenül a megjelölt káreseményekhez; illetve továbbként ide sorolnám még a 'repülőtéren írásos tájékoztatást az utasok jogairól', bár ezutóbbi követelményként jelenik meg a légi közlekedést érintő szabályozásokban, ám nem káreseményből következő kötelezettsége a légitársaságoknak. A született eredményekből nem csak az állapítható meg, hogy milyen jogosultságokról tudnak esetlegesen az utasok, hanem közvetlen következtetést tudunk levonni arra tekintettel, hogy milyen jogosultságokra lenne igényük. A 6 leggyakrabban megjelölt válaszok gyakorisága között, szinte nincsen különbség, hiszen a %-os eredményeket egészre kerekítve mind 13-14 %-os arányt értek el az összes válasz lehetőség közül. Arra tekintettel, hogy a korábban említett két téves válasz és az előzetesen már szüksége tájékoztatás az utolsó négy helyre került, következtethetünk arra, hogy bár pontos tudással nem rendelkeznek a jogaikról az utasok, de egy elképzelésük van arról, hogy mi az, ami megilletheti őket, egy káresemény bekövetkezésekor.



8. ábra: A válaszadók milyen jogosultságokat vélnek ismerni

Forrás: 2. számú melléklet

A hipotézisre megadni a választ nem lehet egyértelműen, hiszen az utóbbi 8. számú ábra azt mutatja, hogy megadott lehetőségek alapján igen jól be tudják határolni az utasok azt, hogy milyen jogosultságokkal vélnék rendelkezni. Így az első 7. számú ábra alapján, hogy saját bevallásuk alapján a kitöltők 67 %-a véli úgy, hogy nem vagy kevésbé ismeri az utazás során őt illető jogosultságok, illetve az Európai számvevőszék által készített kutatásra eredményeire alapozva továbbra is úgy gondolom, hogy a légiutazást igénybe vevő utasok általánosságban nem ismerik az őket megillető jogosultságok; ezt a kijelentést alátámasztja a Sipos Attilával készített interjú is. Ezzel összhangban volt Neiger Éva Kata álláspontja is, melyben kifejtette, hogy bár a tájékoztatót elolvassák, amiben néhány információ található, ám részleteiben nem ismerik a szabályozásokat. (3. számú melléklet) Ebből csak következtetni tudok arra, hogy a légiutazást kínáló szolgáltatók kárfelelősségével sincsenek tisztába, hiszen az egy rendkívül pontos tudást kívánna meg az utasok részéről, ám ezt kutatásom alapján nem tudom sem alátámasztani, sem megcáfolni.

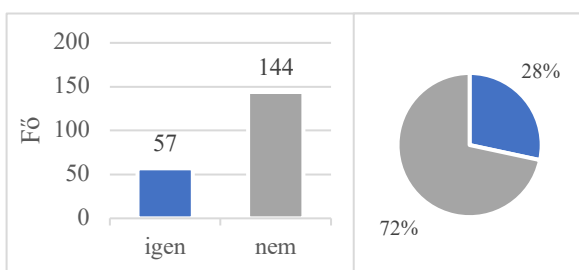
4.2.3. A légi közlekedésben résztvevő utasok a káreseményt megelőzően nem tudják, hogy honnan tájékozódjanak jogaikról és az esetlegesen később felmerülő káreseménnyel kapcsolatos kárfelelősségi szabályokról. Általában a kár bekövetkezését követően próbálnak meg tájékozódni és a fentiekkel kapcsolatban nem rendelkeznek előzetes ismeretekkel.

Bár a légitársaságoknak tájékoztatási kötelezettsége van, ám ez nem jelenti azt, hogy az utasokat ténylegesen el is éri ez a tájékoztatás. Annak ellenére, hogy az üzletszabályzatot az egyes légitársaságok közzéteszik a saját weboldalaikon és a jegyvásárlás során a legtöbb esetben el is kell azokat fogadni ahhoz, hogy az utas be tudja fejezni a vásárlás; a legtöbben nem olvassák el ezt a dokumentumot. Már a papír alapú jegyek idejében is fel kellett tüntetni a jegyvásárlás során, hogy a légitársaságoknak milyen jellegű felelőssége van, az emberek általánosságban akkor sem olvasták el a tájékoztatót, ha azt a közvetlenül a kezükbe adták kinyomtatva. (3. számú melléklet) Amióta ez a lépés kimarad a jegyvásárlás folyamatából az online jegyvásárlás miatt, azóta feltételezem ezt még kevesebben olvassák el. További követelményként jelenik meg a tájékoztatás jellegét tekintve az is, hogy amennyiben fizikai irodával rendelkezik a légi szolgáltatót nyújtó társaság, akkor az irodában kinyomtatott

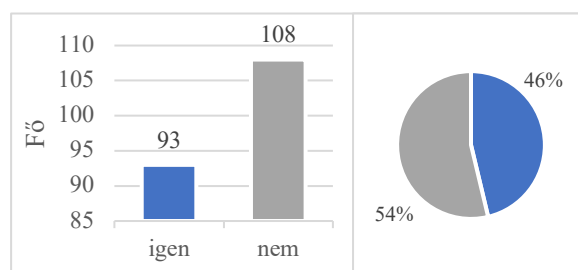
formában is köteles közzétenni az üzletszabályzatot, mindezt úgy, hogy mindenki számára elérhető legyen. (3. számú melléklet)

Az Európai Unió Számvevőszékének kutatása is kitért erre a kérdésre, ahol azt vizsgálta, hogy a válaszadók találkoztak-e a kérdőív kitöltése előtt tájékoztatással az utasjogaikkal kapcsolatosan. Ennek a felmérésnek az eredményeként megállapítható, hogy a válaszadók 51 %-a nem olvasott, hallott vagy látott korábban tájékoztatást a jogairól. Ebből következtethetünk arra, hogy alapvetően nem találkoznak tájékoztatással vagy nem olvassák azt el az utasok. (30/2018. sz. Különjelentés)

Az utasok akkor kezdenek el tudatossá válni, hogyha előzetesen történik velük valami, jelen esetben ez a korábbi káresemény bekövetkezése. (3. számú melléklet) Az általam elvégzett felmérésből látható, hogy a válaszadók 46 %-át érte már káresemény légiutazása során. (9. számú ábra) Mindez azt jelenti, hogy a probléma széleskörű; ám ezzel szemben a válaszadók mindössze 28 %-a jelölte meg azt, hogy már élt korábban kárigényének érvényesítésével; tehát a kárt elszenvedő utasoknak mindössze 61 %-a az, aki legalább megpróbálta érvényesíteni az elszenvedett kárból következő követelését.



9. ábra: Káreseményt elszenvedők aránya a válaszadók körében (Fő)



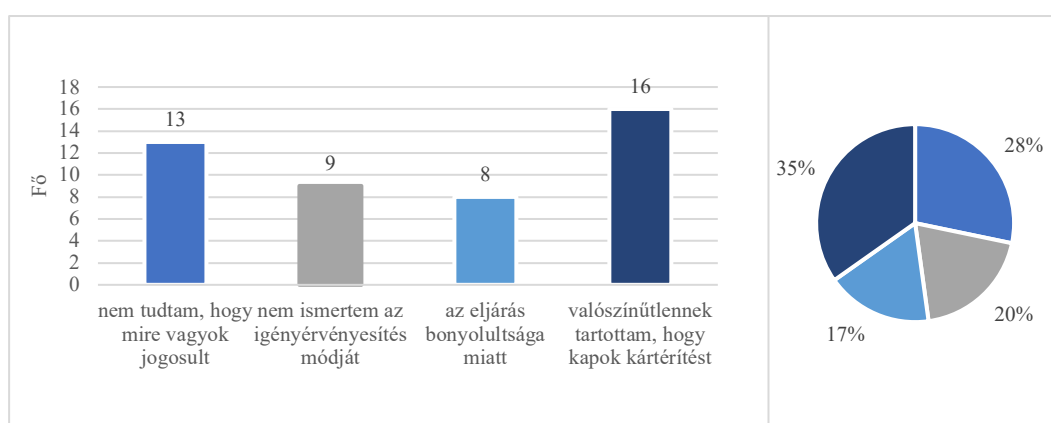
10. ábra: Kárigény érvényesítését megkísérlő károsultak

Forrás: 2. számú melléklet

Forrás: 2. számú melléklet

Ezzel összefüggésben megpróbáltam megtalálni a választ arra, hogy mi az oka annak, hogy az utasok meg se kísérlik kárigényük érvényesítését. Ennek érdekében a kérdőíves felmérésben erre vonatkozóan is tettem fel kérdést, melynek eredményeként megállapítható, hogy a válaszadók 48 %-a azért nem élt a keletkezett kárigényének érvényesítésével, mert 'nem tudta, hogy mire jogosult', illetve mert 'nem ismerte az igényérvényesítésének módját'. Ezen két okkal szemben elrettentő erőnek bizonyult az

'eljárás bonyolultsága' és az is, hogy 'valószínűtlennek tartották, hogy kártérítést kaphatnak'. A fentiekre azért volt szükséges kitérni, hogy láthassuk, hogy az információ hiány, melyet a tájékozatlanság eredményez vezethet oda, hogy az utas meg sem kísérli a fellépést a légitársaságokkal szemben, abban az esetben, ha kárt okoztak számára. (11. számú ábra) Továbbá ezen adatok alapján összefüggést vélek felfedezni a között, hogy az utasok általában nem ismerik az igényérvényesítés módját és hogy mire jogosultak és aközött, hogy mindezt azért nem tudják, mert sem a káresemény előtt, sem annak bekövetkezése után nem tudják, hogy hol és miként kaphatnának információt az őket megillető jogosultságokról. [Az ábrára vonatkozóan meg kell jegyeznem, hogy a kitöltések száma ennél a kérdésnél is 201 kitöltéssel volt egyenlő, mint a többi kérdés esetében; ám ötödik opcióként szerepelt a 'nincs válasz' lehetőség a válaszok között, tekintettel arra, hogy van, akit nem ért egyáltalán kár korábban és van, akit bár ért kár, de nem élt kárigényével.]



11. ábra: Okok amiért nem érvényesítették kárigényüket az utasok

Forrás: 2. számú melléklet

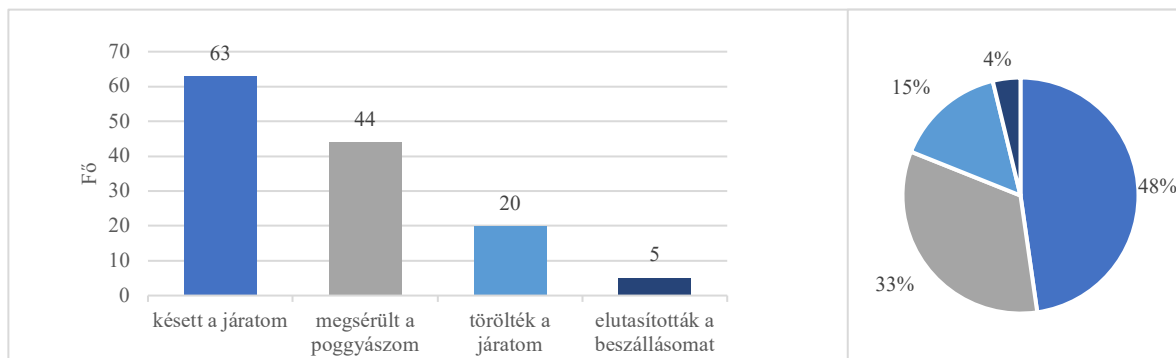
Összeségében a hipotézisben megfogalmazott állításokra vonatkozóan arra tudok következtetni, hogy az utasok általában nem tájékozódnak utasjogaikkal kapcsolatban, ahogy a II. hipotézisben is erre az eredményre jutottam. Ha nincsenek tisztában a jogaikkal, akkor ebből arra tudok következtetni, hogy egy bekövetkező káresemény előtt a legtöbben nem ismerhetik az utazás során őket megillető jogosultságokat. Mindezt alá támasztja az a kijelentés is, amit Sipos Attila fogalmazott meg, miszerint „ha bekövetkezik a baj... utólag próbálják meg megoldani a helyzetet”; ezt támasztja alá Neiger Kata Éva álláspontja is, aki azt mondta, hogy ma már tudják, hogy jogászt kell felkeresni az ilyen jellegű problémákkal. (3. számú melléklet) Tehát a fentiek alapján, illetve azon indokok alapján, amelyek miatt nem érvényesítik kárigényüket úgy vélem alapos és igazolt a hipotézisem, hogy az utasok

általában a káreseményt megelőzően alapvetően nincsenek tisztában az őket megillető jogosultságokkal, ellenben ki kell emelnem azt is, hogy bár vannak, akik a káreseményt követően tájékozódnak ezzel kapcsolatban, de sokakat eltántorít az általános vélekedés a káreseményekkel kapcsolatos eljárásokról. A legtöbb esetben a káreseményt követő juttatások, amelyekre az utas jogosult lenne, nem állnak automatikusan a rendelkezésére; ezek megszerzéséhez lépéseket kellene tennie, hogy érvényesíteni tudja kárigényét. A légi fuvarozók becslése szerint mindössze az utasok egyharmada veszi fel a kapcsolatot a légitársaságokkal azt követően, hogy már fennakadást tapasztalt utazása során. (Európa Számvevőszék statisztikai utasfelmérése, 2018.) Mindez alátámasztja a következtetésemet, hogy a legtöbb esetben a káresemény bekövetkezte után sem keresnek választ a felelősségi szabályokra, így annak bekövetkezte előtt sem ismerik valószínűleg az őket megillető jogokat, a légi szolgáltató felelősségét érintő normákat.

4.2.4. A vagyoni eredetű károk a legtöbb esetben a poggyászok sérülésével realizálódnak az utasoknál; így a poggyászokért való felelősség az, amelynél a fogyasztók legnagyobb mértékű kárigénye felmerül a légitársaságoktól nyújtó szolgáltatókkal szemben.

Ezen hipotézis vizsgálatának körében arra szerettem volna választ találni, hogy mik azok a káresemények, amelyek a legtöbb utast érintik. Ennek érdekében kutatási felmérésem körében is kitértem arra, hogy amennyiben érte a válaszadókat kár, akkor az milyen jellegű kárnak volt betudható. A válaszok kiértékelése előtt fontosnak tartom kitérni a tényre, hogy a megadható válaszok között ötödik lehetőségként szerepelt még „nincs válasz” opció, ezért nem egyezik meg a szám a teljes kitöltések számával. Továbbá fontos, hogy a válaszadók számára lehetőséget biztosítottam arra, hogy több választ is meg tudjanak jelölni; erre azért

volt szükség, hogy realisabb képet kaphassunk a káresemények mértékéről, illetve milyenségéről, hiszen egy-egy utast több típusú kár is érhetett korábbi utazásai során.



12. ábra: Milyen jellegű káresemény miatt érte kár az utasokat

Forrás: 2. számú melléklet

A felmérést kitöltő válaszadók körében a leggyakrabban tapasztalt káresemény a járatkésésből fakadó kár volt, amely az ezt a kérdést kitöltők körét 48 %-os arányban érintette. Ezt követte másodikként a megsérült poggyász 33 %-val, míg a további két válasz lehetőség a járat törlés és az elutasított beszállás a kisebbséget alkották. (12. számú ábra) Mindezek alapján látható, hogy a poggyászok sérüléséből eredő kár sokkal kisebb arányban jelent meg a kitöltők körében, mint a légitfuvarozó késedelméből eredő károk összességében.

Az általam feltárt eredményekkel közel hasonló eredményre jutott az Európai Számvevőszék is; ahol megállapította, hogy a késés, mint fennakadás a repülővel utazók közel 31 %-át érintette, mellyel az általuk készített kutatásban is leggyakoribb káreseménnyé vált. A további eredmények tekintetében is hasonlóan alakultak a válaszok, hiszen itt is a megsérült poggyászokból, illetve poggyászkésedeleméből eredő károk kerültek a második helyre; míg a harmadik leggyakrabban tapasztalt káresemény a járat törlés volt. (30/2018. sz. különjelentés)

Ezt követően ki kell térnünk arra, hogy milyen mértékű kárigénnyel léphetnek fel az utasok a légitársaságokkal szemben, amennyiben a fenti káresemények bekövetkeznek. A Montreáli Egyezmény a légitársaságok felelősségére vonatkozóan a kárfelelősség felső összeghatárait jelöli ki. Egy speciális pénznemben határozza meg a felsőhatárt, amely az általuk használt SDR (Special Drawing Rights – „Különleges Lehívási Jogok”), ennek árfolyamát a jelentősebb valutákra vonatkozóan meghatározzák; mivel ezek körébe nem tartozik bele a magyar Forint, így az 1. számú táblázat adatainál a lent megadott értékekkel Euró árfolyamáról váltottam át. A táblázatban kinyert összegek az Egyezmény által kijelölt

felső határokat jelentik, ám arra az egyezmény 22. cikk 6. pontja is kitér, hogy ezen összegen felül, megítélheti az eljáró bíróság a felperesnek a perköltséget és a perrel kapcsolatos egyéb kiadások összegét is, továbbá a kamatot is. Ezen felül ki kell emelni, hogy az egyezmény 25. cikkének értelmében az egyezményben megadott felső összeghatároktól el lehet térni, ám ez az eltérés a légi fuvarozók tekintetében csakis az utasok javára, vagyis felfele térhet el, ebbe beletartozik az az eset is, amikor a légitársaság egyáltalán nem alkalmaz felső határt a kártérítés összegének meghatározására.

1. Táblázat: A légitfuvarozó kárfelelősségének felső összeghatárai

Forrás: Saját táblázat a Montreáli Egyezmény 22. cikk 1-2. pontja alapján

(1 SDR = 1,22 EUR; 1 EUR = 373,25 HUF (2023.05.04-ei IMF, MNB árfolyamok alapján))

Káresemény	SDR	HUF
Késedelemből eredő károk ( <i>járatkésés</i> ) Montreáli Egyezmény 22. cikk 1. pont	4.150	1.269.662 Ft
Poggyászkárok ( <i>poggyász késés, elvesztés, megsérülés</i> ) Montreáli Egyezmény 22. cikk 2. pont	1.000	305.943 Ft

Az 1. táblázatban a járatkésésből eredő, illetve a poggyászkárokra tértem ki; ennek oka az, hogy a járatörlés és az elutasított beszállás esetei nincsenek a Montreáli Egyezményben részletezve. Hiszen a járatörlés általában szerződészegést valósít meg, így a nemzeti jogban előírt normák alkalmazása az irányadó; ugyanígy a nemzeti jog alkalmazandó az elutasított beszállások esetében is, tehát ezen okból következik, hogy az 1. táblázatban nem találunk SDR-ben kifejezett felső összeghatárt e két káresemény bekövetkezésének esetére.

Összeségében a kártérítés mértékére vonatkozóan az 1. táblázatban látható módon meg tudjuk állapítani a felső összeghatárt; ami a járatkésés esetén 1.269.662 HUF-nak felel meg, míg poggyászkárok esetében ez mindössze 305.943 HUF-ban került maximalizálva. Ezen korlátozott felelősség áttörésére jelent módot az egyezmény 252. cikk 5. pontja, amelyben rögzíti, hogy a felperes áttörheti a korlátozott légi fuvarozó felelősségét abba az esetben, ha bizonyítani tudja, hogy kár a légi fuvarozónak, annak alkalmazottjának vagy megbízottjának



cselekményéből vagy mulasztásából eredt és azt szándékosan vagy hanyag módon, de károkozás céljából követte el. (Sipos, 2021, 387. o.)

A hipotézis tekintetében kutatásom eredményeként ezen hipotézis mindkét állítása megcáfolásra került. A 12. számú ábrából egyértelműen látszik, hogy a poggyászkárok felmerülésének gyakorisága mindössze második, a járatkésések után; illetve a poggyászkárokért kapható kártérítés mértéke a késedelemből eredő károk mértékének alig haladja meg az egyharmadát. Mindezek alapján a kijelentés miszerint a „vagyonni eredetű károk a legtöbb esetben a poggyászok sérülésével keletkeznek az utasoknál” nem igaz, erre a következtetésre a 12. számú ábra segítségével, illetve az azt alátámasztó Európai Számvevőszék kutatásának eredményeivel tudom cáfolni. Míg azt, hogy a fogyasztók legnagyobb mértékű kárigénye is a poggyászkárokból következik, szintén ezen okokból cáfolom, továbbá kiemelem azt a logikai összefüggést is, hogy a kártérítés elérhető mértéke a késedelemből eredő károk esetén jóval nagyobb ebből adódik, hogy ezen károkért feltehetően nagyobb összegeket is kell fizetniük a légitársaságoknak. (1. számú táblázat) Továbbá mivel ezen károk gyakorisága is nagyobb, így szinte teljesen kizárható, hogy a légi fuvarozóknál ne ezen okból kifolyólag érvényesítsék a legnagyobb mértékű kárigényeket.

### *4.3. Javaslatok*

A repülés nemzetközi jellegéből adódik, hogy ahhoz, hogy világ bármely részén ugyanazon jogok illethessék meg az utasokat, ahhoz egy átfogó országokon átnyúló szabályozásra van szükség. Erre ad lehetőséget a jelenleg is hatályos Montreáli Egyezmény. Felmerült bennem a kérdés, hogy hogyan lehetne ennél is részletesebb, az utasokra kedvezőbb szabályokat alkotni és hogy a jövőben számolhatunk-e azzal, hogy a szabályozás megváltozik. Ám ezen a ponton egyet kell értenem Dr. Sipos Attila nézőpontjával, miszerint lehet egy szabályozás „jobb, részletesebb”, de azt már csak a nemzeti jog kategóriáján belül lehetne megvalósítani. Továbbá Neiger Éva Kata azt is kifejtette, hogy a jelenlegi szabályozás kellően jó ahhoz, hogy most ne legyen szükség rövid időn belüli változtatásra. (3. számú melléklet) Ezen a ponton ütközünk bele abba a problémába, hogy amennyiben ez megvalósulna, akkor ahány ország, annyi különböző normarendszerhez kellene alkalmazkodni, ami lehetetlen egy olyan iparágban, amelynek éppen az a lényege, hogy egységes legyen, hiszen a károsultak akkor

tudják egyenlően érvényesíteni kárigényeiket a légiszolgáltatókkal szemben. Annak ellenére, hogy mindez a nemzeti jogokban nem megvalósítható az igény fennáll egy átfogóbb szabályozásra vonatkozóan. Amit bár hosszú folyamat, ám egyáltalán nem megvalósíthatatlan, hiszen az utasok fokozottabb védelmére szükség van az erőfölényben levő légitársaságokkal szemben.

Ahhoz, hogy a károsult utasok fel tudjanak lépni kárigényük érvényesítése érdekében, mindenképpen szükség van az utasok tudatosságának és tudásának növelésére. Sokszor azzal a feltevéssel élünk, hogy hogyha valakit már ért kár korábban egy utazása során, akkor biztosan megismerte és tisztában van a jogaival, ám ez korántsem ilyen egyszerű a valóságban. Az Európai Számvevőszék statisztikai utasfelmérése alapján megállapította, hogy „abból, hogy valaki egy korábbi utazás során tapasztalt fennakadást, nem lehet az utasjogok jobb ismeretére következtetni”. (3. számú melléklet) Ahhoz, hogy az utasok megismerhessék a jogaikat, szükség van a tájékoztatása és a jogi edukáció térnyerésére korunk társadalmában. Mindezek alapján úgy gondolom, hogy a legfontosabb kérdés az az, hogy hogyan tudjuk elérni ezt. Véleményem szerint erre a problémára megoldást nyújthat az, ha az ország vezetése olyan intézkedéseket tesz, melyek előírják azon légitársaságok számára, amelyek hazánkba, hazánkból szállítanak utasokat, hogy olyan kampányokat valósítsanak meg, melyekkel felhívják az utasok figyelmét az őket megillető jogosultságokra. Természetesen úgy gondolom, hogy ahhoz, hogy ez ténylegesen elérje az utasokat, nem csak a légitársaságokra, de az állam közreműködésére is tevélegesen van szükség; ennek érdekében tegyen olyan intézkedéseket, amelyekkel elérheti az utasokat. Ilyen lehet akár egy televízió kampány is, amely felhívja a figyelmet az utasok jogaira és arra, hogy hol és miként léphetnek fel kárigényük érdekében. Ezzel kapcsolatban úgy gondolom, hogy korántsem lenne nehezen megvalósítható az, ha az olyan jellegű káresemények alkalmával, ahol egy járatkésésről van szó, ott a légitársaságok felé követelményként lehetne támasztani azt, hogy a repülőgépről történő leszállás alkalmával írásbeli tájékoztatót nyújtsanak az utasok számára, hogy hogyan és miként léphetnek fel a keletkezett káruk megtérítése érdekében; erre egy olyan tájékoztató dokumentum elegendő lenne, amely nagyvonalakban ad meg információt, ám szerepel rajta egy internetes elérési pont címe, amelyen részletes információkhoz tudnak jutni az érintettek.

Összességében az utasok még fokozottabb védelmében látom a megoldást, ám úgy gondolom, hogy a védelem mindaddig nem valósítható meg, amíg az utasok nem ismerik a

jogaikat. Erre pedig a fent részletezett tudatosság kialakításában látom a megoldást, melyet akár egyszerűnek tűnő megoldásokkal képesek lehetünk elérni a tájékoztatás kellő megvalósulása mellett.

## 5. Összefoglalás

Szakedolgozatom a légitársaságok felelősségével foglalkozott az utast ért vagyoni jogi károk esetét vizsgálva. Munkám során szembesülnöm kellett azzal, hogy bár a légiközlekedés igen nagy kihasználtsággal működik és folyamatosan fejlődő közlekedési ágazat, de a kárfelelősséggel kapcsolatos szakirodalom jelenleg még nem igazán részletes; így az utasok tényleges magatartását tekintve saját kutatási felmérésemre kellett támaszkodnom, melynek eredményének kiértékeléséhez segítségül hívtam az Európai Számvevőszék által készített statisztikai utasfelmérés eredményeit, illetve az általam készített szakmai interjút is Dr. Sipos Attilával.

A légitársaságok felelőssége, mint témaválasztás számomra kézenfekvőnek tűnt, hiszen a turizmus-vendéglátás képzés területén belül a jogi kérdések kutatása és megválaszolása általánosságban nem a leghangsúlyosabb elem. Éppen emiatt egyfajta kihívást jelentett számomra a téma feldolgozása. Szakedolgozatom célja volt megismerni a légi közlekedés során irányadó kárfelelősségi rendszert, amely alapján az utasok felléphetnek kárigényük érvényesítése érdekében. Ám mindez magában hordozta azt a célt is, hogy választ kapjak azon kérdésre, hogy a repülésben résztvevő utasok mennyire ismerik vagy éppen nem ismerik az őket megillető jogosultságokat, a kárigényük érvényesítésének helyét és módját.

A téma vizsgálatához elsődlegesen a szakirodalom feldolgozása állt rendelkezésemre. Ezen a ponton a légi közlekedés általános helyzetét kellett kiemelni, hiszen a Covid-19 járvány óta ismételten folyamatosan bővül az ágazat, az emberek egyre többet utaznak, egyre nagyobb az igény a repülésre és ezáltal a káresemények számának növekedése sem kerülhető el; mivel amennyiben egy adott repülőtérrel több járat indul, ám a reptéri személyzet száma nem nő, sokkal nagyobb esély van a járatkésések kialakulására is. A kárfelelősség szabályait alapvetően egy nemzetközi egyezményben szükséges keresni. A repülés országokon átívelő jellegéből adódik, hogy egységes nemzetközi szabályozásra van szükség. Ezt a szabályozást a Montreáli Egyezmény testesíti meg, amely a légi fuvarozók felelősségéről szól (1999.) és amelyet jogharmonizáció során Magyarországon a 2005. évi VII. törvényben hirdettek ki.

A szakirodalom áttekintése után elkezdhettem elkészíteni a saját vizsgálatomat. Elsődleges módszerként a kérdőíves felmérést választottam. Mindezt azért tartottam szükségesnek, hogy segítségével választ kaphassak arra, hogy mennyire tudatosak az utasok az őket megillető jogokkal kapcsolatban, továbbá láthassam, hogy milyen mértékben érte őket

káresemény. Mennyire voltak tisztában a jogosultságaikkal, illetve milyen arányban próbálták meg érvényesíteni az őket megillető kárigényt és amennyiben nem próbálták meg, annak mi volt az oka. A kérdőíves felmérésen túl két szakmai interjút készítettem, melynek válaszait igyekeztem segítségül hívni a kutatás eredményeivel összhangban az általam állított hipotézisek igazolása vagy megcáfolása érdekében.

A szakdolgozatomban vizsgált hipotézisek közül az első arra vonatkozott, hogy a magyar utasok leggyakrabban üdülési céllal veszik igénybe a légitársaságok szolgáltatásait, általában az Európai Unió területén belül. A hipotézis mindkét állítása igazolásra került kutatásom során; hiszen a kérdőíves felmérés adatai alapján a kitöltők 78 %-a jelölte meg a nyaralás, városlátogatás céljából történő utazást, ez a szám azért lett ennyire „alacsony”, mert ennél a kérdésnél több válasz lehetőséget is meg lehetett jelölni, de valójában a 201 válaszadóból 190 nyilatkozott úgy, hogy üdülési céllal utazik (ami közel 95 %-át jelenti a válaszadóknak). (5. számú ábra) A felmérés az úticélra is rákérdeztem, amely alapján kijelenthető, hogy a kitöltők 73 %-a csak Európán belül utazik, további 23 %-nak az úticéljai között Európán belüli és kívüli úticél is megtalálható; de ezzel igazolható volt az is, hogy a magyarok általában Európán belül utaznak.

A soron következő felvetésem az volt, hogy az utasok általában nincsenek tisztában az őket megillető jogokkal és a légiutazást szolgáltatók felelősségével az őket ért vagyoni károk vonatkozásában. Ezen állításaim is igazolást nyertek, hiszen a statisztikai felmérésem eredménye is alátámasztja, hogy az utasok 63 %-a nyilatkozta azt, hogy saját bevallása alapján egyáltalán nem, vagy csak kevésbé ismeri a légi utazás során őt megillető jogosultságokat. Arra vonatkozóan, hogy a kárfelelősségi szabályokat ismerik-e pontos választ nem tudtam adni, ám abból, hogy általában a jogosultságaikkal sem ismerik, arra tudok következtetni, hogy az ezzel összefüggő kárfelelősségi szabályokat sem ismerhetik, hiszen azok ismerete sokkal mélyebb tudást kíván meg; ellenben egyértelműen igazolni vagy cáfolni az állítás ezen részét nem tudom.

Kutatásom során fontos kérdéskör volt még annak vizsgálata, hogy az utasok a káreseményt megelőzően nem tudják, hogy honnan tájékozódjanak az utazásuk során felmerülő káreseménnyel kapcsolatos kárfelelősségi szabályokról. Ezen állítás is igazolást nyert, melyet szintén az interjú (3. számú melléklet) és a statisztikai felmérés eredményeként tudok bizonyítani. Ennek eredményeként igazolást nyert az a mostanra már tény is, hogy az utasok általában egy káresemény bekövetkezése után próbálnak meg tájékozódni azzal

kapcsolatban, hogy hol és hogyan léphetnek fel a légi fuvarozóval szemben. Statisztikai felmérésemből kiolvasható volt továbbá, hogy a válaszadók 48 %-a jelölte meg azon válaszlehetőségek egyikét, miszerint kárigényét amiatt nem érvényesítette, mert nem tudta, hogy mire jogosult vagy azért nem érvényesítette, mert nem ismerte az igényérvényesítés módját. Eredményeimmel ezen hipotézisek igazolásakor összhangban voltak a készített interjúból kinyert információk, illetve az Európa Számvevőszék 30/2018. sz. különjelentésének eredményei is.

Végül annak a kérdésnek vizsgálatára kellett még kitérnem, hogy a legtöbb esetben poggyászok sérüléséből erednek-e az utasokat érő károk. Ezt a hipotézist meg kellett cáfolnom, amelyet a statisztikai felmérésem alapján tettem meg, hiszen a válaszadók csupán 33 %-a nyilatkozott úgy, hogy poggyászsérülésből keletkezett az őt ért kár, míg 48 %-os eredménnyel a leggyakrabban járatkésésből eredő károk érték az utasokat. (12. számú ábra) A továbbiakban meg kellett cáfolnom azt az állítást is, miszerint a poggyászkárokból következően merülne fel a legnagyobb mértékű kárigénye az utasoknak a légifuvarozókkal szemben. Ennek oka, hogy míg a poggyászkárok esetén a légifuvarozó felelőssége 1.000 SDR-ben van maximalizálva, addig ez a járatkésésekből eredő károk esetében 4.150 SDR, ami meghaladja a poggyászkárok esetén maximálisan elérhető kártérítés mértékének háromszorosát is. Éppen ezért, illetve a nagyobb számú járatkésésből eredő károk miatt nem lehetséges, hogy a poggyászkárokból eredően nagyobb kárigénnyel éljenek az utasok a légitársaságokkal szemben.

Kutatásom alapján arra a következtetésre jutottam, hogy a kifejtett problémákra megoldást jelenthet az utasok szélesebb körben történő tájékoztatása. Mindez állami beavatkozással lehetne elősegíthető, olyan szigorúbb szabályok megalkotásával, amely biztosítja az utasok számára azt, hogy a légitársaságok tájékoztassák őket felmerült kárigényük érvényesítésének helyéről és módjáról. Továbbá lehetőség szerint előzetes tudatosságra kellene edukálni az utasokat az őket megillető utasjogokkal kapcsolatban. Ezek eredményeként feltehetően többen kísérelnék meg kárigényük érvényesítését is azon károkra, amelyekre a káreseményből következően jogosultak is a légifuvarozóval szemben.

A légitársaságok felelősségének vizsgálata körében a későbbiekben célszerű lenne kitérni az utasokat érintő nem vagyoni jellegű károkra is. Ezek között kifejezetten az utas halálából, testi sérüléséből, illetve a balesetektől eredő károkra gondolok. Ebben a körben fontos lenne vizsgálni a baleset fogalmát, hiszen ez a fogalom pontosan nincsen meghatározva a

Montreáli Egyezményben, amely ezen kérdéskör vizsgálatának esetén is irányadó maradna. A további vizsgálatok során össze kellene vetni a vagyoni és nem vagyoni jellegű károk bekövetkezésének gyakoriságát, illetve azok mértékét. Ezenfelül érdekes kérdés lehet mér az, hogy az utasok vélekedése az ilyen nem vagyoni jellegű károkhoz kapcsolódóan mennyiben változik a vagyoni jellegű károkkal szemben.

## 6. Irodalomjegyzék

### Szakirodalmak

Angyal Z. (2011): Légi közlekedési jog az Európai Unióban. Budapest: Orac Kiadó. (136-138. o.)

Arnold K. (2002): Az 1999. évi Montreali Egyezmény a légi fuvarozó felelősségéről. In Nagy B. – Jeney P. (szerk.): Nemzetközi Jogi Olvasókönyv. Budapest: Osiris Kiadó. 383. o.

Eörsi Gy. (1966): A polgári jogi kártérítési felelősség kézikönyve. Budapest: Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó. (258. o.)

Harold C. (2000): Novelty in the new Convention 1999. The Aviation Quarterly, 4. sz. 193. o.

Jászberényi M., Pintér Á. (2018): A légi közlekedés és a turizmus. In: Jászberényi M., Munkácsy A. (szerk.). Közlekedés, Mobilitás, Turizmus. Budapest, Akadémia Kiadó.

Lőrincz E.: Jogalanyok és szerződések a légijogban. Magyar Közigazgatás, (1998) 10. sz. 609. o.

Molnár G. (2019): A közlekedési bűncselekmények. In: Belovics E. (szerk.). Büntetőjog II. Különös Rész. Budapest: HVG-ORAC Lap- és Könyvkiadó. (328. o.)

Munkácsy A. (2018). A közlekedés alapfogalmai, a közlekedés szerepe a turizmusban. In: Jászberényi M., Munkácsy A. (szerk.). Közlekedés, Mobilitás, Turizmus. Budapest, Akadémia Kiadó.

Sipos A. (2021): Nemzetközi légijog. Budapest: ELTE Eötvös Kiadó. 24., 378. o.

Whalen Thomas J. (2000). The Warsaw Convention: The Montreal Convention. Air and Space Law, 25. 1. sz. 15. o.



## **Felhasznált jogszabályok**

The Hague Declaration on Tourism: Principle I. / 1. (a). (1989)

Hatályos: 2023.05.09.

2005. évi VII. törvény a Montrealban, 1999. május 28-án kelt, a nemzetközi légi fuvarozásra vonatkozó egyes jogszabályok egységesítéséről szóló Egyezmény kihirdetéséről

Hatályos: 2023.05.09.

2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről 6:535. § (1) bekezdés

Hatályos: 2023.05.09.

BH 2002.306.

BDT 2012.2661.

Convention Relating to the Regulation of Aerial Navigation Signed at Paris, October 13, 1919 (Paris Convention)

Axel Walz kontra Clickair S. A. ügyben indítvány: Az Európai Unió Bíróság szlovák Főtanácsnoka Ján Mazák bírósági ítélete által. 2010. január 26-i C-63/09. sz. 16-22. pontok

## **Felhasznált online publikációk**

Ariane D. (2022.03.). A légitársaságok biztonsága.

<https://www.europarl.europa.eu/factsheets/hu/sheet/134/a-legi-kozlekedes-biztonsaga>

Letöltés ideje: 2023.05.06.

Burján Zs. (2020.08.14.). Mi jár az utasnak, ha a járvány miatt törölték a járatát.

<https://das.hu/jogi-esetek-es-hirek/mi-jar-az-utasnak-ha-a-jarvany-miatt-toroltek-a-jaratat/>

Letöltés ideje: 2023.05.06.

Kaiser O. (2023.03.13.). Budapesti járatokat is töröltek a német reptereken hétfőn zajló sztrájkok miatt.

<https://telex.hu/kulfold/2023/03/12/hannover-hamburg-brema-berlin-repulo-ter-sztrajk-budapest-jarattorles>

Letöltés ideje: 2023.05.06.

Nagy L., (2019.07.15.). Drasztikusan nő a járatkésések száma Európa légterében.

<https://www.vg.hu/logisztika/2019/07/drasztikusan-no-a-jaratkesesek-szama-europa-legtereben>

Letöltés ideje: 2023.05.06.

P. A. R., (2022.07.09.). Megvéd a jog: ezt tegyük, ha törlik a járatunkat, vagy ha sokat késik az indulás.

<https://www.vg.hu/vilaggazdasag/2022/07/ezt-tegyuk-ha-kesik-a-jaratunk-vagy-sokat-kesik-az-indulas>

Letöltés ideje: 2023.05.06.

Turizmus Kft., (2022.12.07.). IATA: A légitársaságok jövőre visszatérhetnek a nyereséges zónába.

<https://turizmus.com/utazas-kozlekedes/iata-a-legikozlekedes-jovore-visszaterhet-a-nyeresege-s-zonaba-1184356>

Letöltés ideje: 2023.05.06.

Turizmus Kft., (2023.01.30.). Rekordot döntött a Ryanair negyedéves nyeresége.

<https://turizmus.com/utazas-kozlekedes/rekordot-dontott-a-ryanair-negyedev-es-nyeresege-1185066>

Letöltés ideje: 2023.05.06.

Turizmus Kft., (2023.01.21.). Eurocontrol: Újabb próbatétel előtt áll az európai légiközlekedés.

<https://turizmus.com/utazas-kozlekedes/eurocontrol-ujabb-probatetel-elott-all-az-europai-legikozlekedes-1184939>

Letöltés ideje: 2023.05.06.

Pannon Signum Kft. (2019.08.13.): Minden második magyar turistát ért már valamilyen kellemetlenség külföldön.

<https://uzletem.hu/biztositas/minden-masodik-magyar-turistat-ert-mar-valamilyen-kellemetlenseg-kulfoldon>

Letöltve: 2023.05.06.

Contact Press & Consulting Bt. (2022.07.07.): Így alakította át a járvány az utazási szokásainkat.

<https://novekedes.hu/biztositas/igy-alakitotta-at-a-jarvany-az-utazasi-szokasainkat>

Letöltve: 2023.05.06.

## **Felhasznált belső kiadványok**

Európai Számvevőszék, (2018.): 30/2018. sz. Különjelentés

<https://op.europa.eu/webpub/eca/special-reports/passenger-rights-30-2018/hu/>

Letöltve: 2023. 05.06.

AirHelp Germany GmbH, (2023.01.09.). Year in review: More than 225 million delayed passengers in 2022

<https://www.airhelp.com/en-int/press/year-in-review-more-than-225-million-delayed-passengers-in-2022/>

Letöltve: 2023.05.06.

European Union Aviation Safety Agency – Annual safety review 2019.

<https://aviation-safety.net/airlinesafety/industry/reports/EASA-Annual-safety-review-2019.pdf>

Letöltve: 2023.05.06.

ICAO Safety Report (2019)

<https://aviation-safety.net/airlinesafety/industry/reports/ICAO-Safety-Report-2019.pdf>

Letöltve: 2023.05.06.

Allianz Sajtóközlemény (2019.): Még sosem volt ilyen biztonságos a repülés

[https://www.allianz.hu/content/dam/onemarketing/cee/azhu/pdf/sajtoszoba/Sajtokozlemen\\_y\\_Allianz\\_legi\\_kozlekedes\\_20191105.pdf](https://www.allianz.hu/content/dam/onemarketing/cee/azhu/pdf/sajtoszoba/Sajtokozlemen_y_Allianz_legi_kozlekedes_20191105.pdf)

Letöltve: 2023.05.06.

# **Mellékletek**

## 1. számú melléklet: Felhasznált kutatási kérdőív

Az ön korosztálya:

- 18-25
- 26-35
- 36-50
- 50+

Az ön legmagasabb iskolai végzettsége:

- általános iskola
- érettségi
- szakiskolai végzettség
- egyetemi diploma BA/BSC
- egyetemi diploma MA/MsC/PhD

Az ön nettó havi jövedelme:

- 0 – 154.270 Ft
- 154.271 – 300.000 Ft
- 300.001 – 600.000 Ft
- 600.001 – 1.000.000 Ft
- több, mint 1.000.000 Ft

Milyen céllal veszi igénybe a repülőt, mint közlekedési eszközt? (több válasz lehetőség)

- nyaralás, városlátogatás
- munka miatt utazom
- külföldi tanulmányok
- egyéb: .....

A leggyakoribb légitözlekedéssel elért desztinációi mely kontinensen találhatóak?

- Európán belül utazom
- Európán kívüli utazásom célpontja
- mindkettő

Milyen gyakran utazik repülővel?

- évente 1 alkalommal
- évente 2-5 alkalommal
- több, mint 5 alkalommal

Ön szerint tisztában van a repülés során önt megillető jogokkal, jogosultságokkal?

- 4 = teljes mértékben tisztában vagyok a repülés során engem megillető jogokkal, jogosultságokkal
- 3 = inkább egyetértek
- 2 = inkább nem értek egyet
- 1 = egyáltalán nem ismerem a repülés során engem megillető jogokat, jogosultságokat

Ön szerint milyen jogosultságok illetik meg, ha törölték a járatát; késik a járat; megsérült vagy elveszett a poggyásza? (több válasz lehetőség)

- repülőtéren írásos tájékoztatás az utasok jogairól
- éjszakai szállás és reptéri transzfer (a szállás és a reptér között)
- étkezés és frissítők
- jegyár visszatérítés
- kártalanítás távolságtól függően
- kártérítés az igazolt költségekre, benyújtott számlákra
- két ingyenes telefonhívás és faxolási lehetőség
- átfoglalás az eredeti úticélhoz legközelebbi repülőtérré
- magasabb utazási osztályba minősítés
- pszichológiai támogatás

Érte már kár légiutazás igénybevétele során?

- igen
- nem

Amennyiben igen, jellemzően milyen jellegű kár érte? (több válasz lehetőség)

- megsérült a poggyászm
- késett a járatom
- törölték a járatom
- elutasították a gépre történő beszállásomat
- nincs válasz

Élt-e már valaha kárigényével?

- igen
- nem

Ha nem élt kárigénnyel miért nem?

- nem tudtam, hogy mire vagyok jogosult
- nem ismertem az igényérvényesítés módját
- az eljárás bonyolultsága miatt
- valószínűtlennek tartottam, hogy kapok kártérítést
- nincs válasz

Sikeresen tudta érvényesíteni kárigényét?

- igen
- nem
- nincs válasz



## 2. számú melléklet: Felhasznált kutatási kérdőív eredményei

A válaszlehetőségek alatt, annak mennyisége található, hogy hányszor lettek az adott válaszok kiválasztva, vagyis összességében hány fő jelölte meg őket.

1. Az ön korosztálya			
18-25	26-35	36-50	50 +
93	59	33	16

2. Az ön legmagasabb iskolai végzettsége				
általános iskola	érettségi	szakiskolai végzettség	egyetemi Ba/BsC	egyetemi MA/MsC/PhD
3	84	15	65	35

3. Az ön nettó havi jövedelme				
0-154.270	154.271-300.000	300.001-600.000	600.001-1.000.000	1.000.001 +
56	56	55	25	9

4. Milyen céllal veszi igénybe a repülőt, mint közlekedési eszközt?			
nyaralás, városlátogatás	munka miatt utazom	külföldi tanulmányok	egyéb
190	37	12	6

5. A leggyakoribb légitársasággal elért desztinációi mely kontinensen találhatóak?		
Európán belül utazom	Európán kívüli utazásom célpontja	mindkettő
147	47	7

6. Milyen gyakran utazik repülővel?		
évente 1 alkalommal	évente 2-5 alkalommal	5 alkalomnál többször
91	86	24

7. Ön szerint tisztában van a repülés során önt megillető jogokkal és jogosultságokkal?			
1	2	3	4
egyáltalán nem ismerem a repülés során engem megillető jogokat, jogosultságokat	inkább nem értek egyet	inkább egyetértek	teljes mértékben tisztában vagyok a repülés során engem megillető jogokkal, jogosultságokkal
33	93	57	18

8. Ön szerint milyen jogosultságok illetik meg, ha törölték a járatát; késik a járat; megsérült vagy elveszett a poggyásza?	
repülőtéren írásos tájékoztatás az utasok jogairól	76
éjszakai szállás és reptéri transzfer (a szállás és a reptér között)	124
étkezés és frissítők	121
jegyár visszatérítés	116
kártalanítás távolságtól függően	114
kártérítés az igazolt költségekre, benyújtott számlákra	118
két ingyenes telefonhívás és faxolási lehetőség	33
átfoglalás az eredeti úticélhoz legközelebbi repülőtérre	113
magasabb utazási osztályba minősítés	40
pszichológiai támogatás	12

9. Érte már kár légiutazás során?	
Igen	Nem
93	108

10. Amennyiben igen, jellemzően milyen jellegű kár érte?				
megsérült a poggyászom	késétt a járatom	törölték a járatom	elutasították a beszállásomat	nincs válasz
44	63	20	5	101

11. Élt már valaha kárigényével?	
igen	nem
57	144

12. Ha nem élt kárigénnyel, miért nem?				
nem tudtam, hogy mire vagyok jogosult	nem ismertem az igényérvényesítés módját	az eljárás bonyolultsága miatt	valószínűtlennek tartottam, hogy kapok kártérítést	nincs válasz
13	9	8	16	155

13. Sikeresen tudta érvényesíteni kárigényét?		
igen	nem	nincs válasz
29	21	108

+ Munkavégzés céljából történő utazások korosztályos bontása			
18-25	26-35	36-51	50 +
8	19	7	3

+ Munkavégzés céljából történő utazások gyakorisága		
évente 1 alkalommal	évente 2-5 alkalommal	évente több, mint 5 alkalommal
1	19	17

+ Munkavégzés céljából utazók legmagasabb iskolai végzettsége		
érettségi	egyetemi diploma Ba/BsC	egyetemi diploma Ma/MsC/PhD
9	13	15

+ Munkavégzés céljából utazók nettó havi jövedelme				
0-154.270	154.271-300.000	300.001-600.000	600.001-1.000.000	több, mint 1.000.001
3	4	11	13	6

+ Évente több, mint 5 alkalommal utazók utazási célja		
nyaralás, városlátogatás	munka miatt utazom	nyaralás, városlátogatás és munka miatt utazom
9	3	12

### 3. számú melléklet: Interjúk leirata

Ezen mellékletben az általam készített interjúk teljes terjedelmükben találhatóak meg; a kérdéseket követően az egyes kérdésekre adott válaszokat egymást követően írtam le. A Dr. Sipos Attila által válaszokat „S. A.:" jellel, míg a Dr. Neiger Éva Kata által adott válaszokat „N. É. K.:" jellel jelöltem a követhetőség érdekében.

*1. Ön szerint az utasok általában milyen céllal veszik igénybe a repülést, mint utazási módot? Gondolok ezalatt arra, hogy városlátogatás, nyaralás vagy akár munka miatt repülnek.*

**N. É. K.:** Ezt mi jogászok nem tudjuk megmondani; általában nem azzal találkozunk, hogy az utasok miért utaznak; hanem azzal, hogy az utazásukból probléma ered. Ha végig gondolom a saját praxisokat, akkor mégis azt tudom mondani, hogy a hozzám kerülő jogi kérdések nagyságrendileg  $\frac{3}{4}$ - $\frac{1}{4}$  arányban inkább a pihenési céllal történő utazás az, amivel kapcsolatban megkeresnek az utasok. Van utazási iroda, aki azért, hogy megelőzze a problémákat, amit a hozzáforduló cégeknek szervezett utazások miatt felléphetnek, ezért fordul hozzám; ez igazából még nem a probléma kezelése, hanem a probléma megelőzése. Illetve már megvalósult jogi problémával is fordulnak hozzám olyan utasok, akik munkahelyi vagy valamilyen üzleti céllal utaznak.

**S. A.:** A repülés tömegközlekedés, ezért ma már mindenféle célból igénybe veszik. Van, aki azért vesz jegyet, hogy kimenjen egy jó kép erejéig valahova és eladja magát az instagramon; ha a szomszéd volt Las Angelesbe, akkor mi is megyünk. Az emberek sokszor céltalanul utaznak, elmennek turistáskodni a világ végére, egy olyan szolgáltatásért, amit itthon féláron megkapna, de neki kell az élmény, hogy Dominikán volt.

A repülés mindenféle népet megmozgat, az alacsonyabb jövedelműektől a gazdagokig, ma már a légitársaságok üzletszabályzata a fogyatékoságokkal élők számára is könnyedén lehetővé teszi az utazást. Az, hogy az üzleti utasok visszaszorultak, ez a felvetés is téves, hiába van ma már Skype és egyéb lehetőségek a kapcsolattartásra, mégis mennek, mert rengeteg üzleti dolgot nem lehet megbeszélni telefonon.

*2. A világ globalizálódásával lehetséges, hogy ez átalakul és akár egyfajta tömegközlekedéseszköz lesz, mint ma a busz; tehát esetlegesen többen fogják a munkába való „ingázásra” használni?*

**N. É. K.:** Szerintem ez a mai környezetvédelmi szempontok miatt nem fog megvalósulni, de az olyan típusú munkavégzéseknél, ami mondjuk havi egy megjelenést igényel, ott értelemszerűen ez az ingázás megvalósul, de ez már ma megvalósult.

**S. A.:** Ez nem feltétlenül újdonság, Amerikában ez napiszinten működik és már 20-30 évvel ezelőtt is így volt. Ilyen a Chicagó-New York járat vagy Európában a Brüsszel-Budapest járat is; 2 órán belül ingázni nem megerőltető. Sokszor nem mennek haza, valamilyen lakással, bérleménnyel rendelkeznek az úticélnál is, ha esetleg este van a meeting vagy fáradt vagy, esetleg üzleti vacsorád van. De, amikor én kint éltem Hollandiában Én mindennap hazautaztam és közben a 2 órás út alatt olvasgattam; tehát ez a 2 óra sem volt idő elvesztés, hiszen addig átolvastam azokat az anyagokat, amiket nem tudtam volna otthon átolvasni. Tehát így kialakulnak az ingázó járatok, ma már meg tudják fizetni az emberek.

Nagyon sok olyan külön járat is van, hogy a Mercedes vagy az Audi vezetői mennek haza Kecskemétről, minden nagyvállalatnak van szinte ingázó járata. Bérelnek nagy repülőgépeket és azok a győri vagy a székesfehérvári repülőtérrel szállnak fel és hozzák-viszik a Mercedes vezetőit, amikor van rá igény. Ezek mind a repülés részei, tehát nem csak az a repülés, amit mi látunk, hogy az Air France, KLM és WizzAir járatot indít, hanem van a General Aviation (a magángépes üzletág), mely rohamosan fejlődik, úgy, hogy nem is látjuk. Ma már sztárok nem ülnek fel repülőgépekre, hanem magángéppel mennek és itt nem csak sztárookra kell gondolni, rengeteg üzletember, Forma-1-es pilóta. A magángépeket vagy bérlik vagy saját magángépük van. Ez nem csak a magángépekre igaz, hanem a helikopterek is kezdenek elterjedni. Ma már a felsőbb rétegnek mind helikoptere van, rendkívül praktikus dolog; a helikopterrel bármikor, bárhova fel tudsz szállni és le tudsz szállni. A repülés most már inkább magánosodik, mert nem akar senki órákig a repülőtereken ülni és várakozni.

*3. A Covid-19 eredményeként egyre nagyobb teret nyert a távmunka, illetve a home office munkavégzés, ennek lehet hatása a légi közlekedésre?*

**S. A.:** Az utazás nem csak az örömből áll, rendkívüli megerőltetés az emberi szervezetnek; várakozni kell, sorban állni kell, jönnek a kérdések, hol a checking kártya, hol az útlevél, security, duty free, melyik kapu, melyik ülés; egy szóval kifejezetten stresszes is tud lenni.

Az utazásnak van egy ilyen egzotikus része, főleg a repülésnek van egy ilyen romantikus oldala.

A Covid-19 alatt nagyon jó programok jöttek létre az online kommunikációra, kontinensek közötti bírósági tárgyalásokat vezettünk le. Rendkívül jó volt, hogy nem kellett senkinek utazni, mégis mindenki mindenkivel össze volt kötve, mindenki mindenkit látott, mindenki mindenkivel tudott beszélni; a végén meghozta a bíró a döntést és ki kell emelni, hogy nem gondolom, hogy hogyha ott lettünk volna jobb vagy rosszabb eredmény született volna. Ennek sok előnye volt, többek között rengeteg pénzt meg tudunk takarítani; nem kellett utazást, szállást fizetni, nem járt idegeskedéssel és otthonról mindenki jobban fel tudott készülni. Mert gondoljunk bele, kimegyünk külföldre, mire felkelünk idő, jön a 'jet lag', nem tudjuk, hogy mit. együnk-igyunk, mi merre van.

Én azt hittem, hogy ez mindent visszaszorít majd; tehát most már mindent meg lehet majd így oldani. Biztos vagyok benne, hogy nagyon sokan ma már így tárgyalnak – hiszen nagyon jó már a technika - és nem utaznak ki, csak azért, hogy utazzon. A technika ma már valamilyen szinten vissza kell, hogy szorítsa ezt a fajta szegmens, de ellensúlyozza rögtön, hogy aki nem utazik mondjuk üzleti okból, az utazik hétvégén; mert ki akar menni egy meccsre, el akar menni egy egzotikus helyre és utazóként ugyanúgy meg fog jelenni a palettán, akkor is, ha nem is üzleti okokból.

Régen a repülőjegy vásárlás se így működött; be kellett menni az irodába és sorba kellett állni; akkor ez egy napos elfoglaltságot jelentett és utána lehetett csak menni. Ezzel szemben ma bárholnan, bármikor tudunk repülőjegyet vásárolni online.

*4. Az utasok mennyire tájékozottak, ismerik-e az őket illető jogokat az utazásuk előtt vagy jellemzően egy esetleges káresemény bekövetkezése után tájékozódnak?*

**N. É. K.:** Vannak a jogász utasok, tőlük tekintsünk el; bár még ők se feltétlenül tudják pontosan a jogukat. Na most minden utas nagyon okos; minden utas tudja, hogy ő mit rendelt meg, de az apróbetűt úgy gondolom továbbra sem olvassák el. Gondoljunk például az utasbiztosításokra; kötünk egy utasbiztosítást, ez esetben van egy kalkuláció (amit van mi végzünk el vagy az utazásiirodában az ottani partner) és van egy termékismertető és egy általános szerződési feltétel. A termékismertetőt mindenki megnézi, a 1,5-2 oldalban röviden leírt fontos információkkal mindenki tisztában van, de például ezek jellemzően nem feltétlenül tartalmazták azt, hogy adott esetben 30 vagy 1 napon belül forduljon az utas a problémájával a biztosítóhoz. Tehát egyes számukra lényeges feltételeket ezekből nem

ismernek meg. Az utas azt ismeri meg, amit feltétlenül muszáj; azzal sincs feltétlenül tisztában, hogy kivel köt szerződést. Nem néz utána a cégnek interneten fellelhető nyilvános adatbázisokban. Nem néz utána az impresszumban, hogy a weboldal az ténylegesen kinek a birtokában van vagy azt ki használja. Sokszor az is elkerüli a figyelmét az utasnak, hogy például ő egy közvetítővel kötött szerződést és ténylegesen egy másik utazásiiroda a szervező (még akkor is elkerülheti a figyelmét, ha erre külön felhívták azt). A most felnövő utasgeneráció azonban már tájékozottabb, tehát és azokról az utazási irodás utasokról beszélek, akik már 30 évesnél idősebbek. A 30 alattiak utánanéznek legalább a social mediában információkat gyűjtenek, de többnyire nem ez jellemző az összes utas tekintetében.

Én minden egyes nyilatkozatomban nagy hangsúlyt fektetek arra, hogy az első dolog az, ha aláírunk valamit, hogy elolvassuk, hogy tudjuk, hogy miről szerződünk és fontos, hogy hogyha van mellé dokumentáció, akkor azt is; ez sajnos a valóságban néha nem így történik. Azzal tisztában van szerintem mindenki, hogy először az irodához, a társasághoz vagy céghez kell fordulnunk, akivel szerződünk. Utána van egy fogyasztóvédelem, egy békéltető testület és egy bíróság; azt nem tudják, hogy ezek hogyan épülnek fel, vagy hogy pontosan mi micsoda. Ám azt tudják, hogy van egy békésebb út meg egy peres út. Általában az utazásiirodák ma már tájékoztatják az utast, hogy hol és milyen formában tud az utas fellépni és ezáltal tényleg értesül az utas a lehetőségeiről.

**S. A.:** Sose ismerték, sose érdekelte őket, a 'general conditions of carriage'-et is csak akkor olvassa el az ember, amikor már baj van. Nem az embereket nem érdekli ez, az emberek azt gondolják, hogy mivel repülés, akkor ott minden rendben lesz. Találkoznak az emberek késésekkel, törlik a járatot, na akkor gyorsan elkezdnek kutatni. Senki nem olvasta el már az internet előtt sem, amikor odaadták papíron. Sőt a repülőjegyben kötelező volt a Varsói egyezmény alapján egy mondatot beírni – minden repülőjegyre kötelezően -, hogy „amennyiben a légiutast az utazás során baleset éri (értsd halál vagy személyi sérülés), akkor az 'air carrier maybe limited liable'” és nem 'unlimited'. Ezt azért kellett beírni, hogy az utas el tudjon menni extra biztosítást kötni. Azért, hogy az utas tisztában legyen azzal, hogy hogyha baj van, akkor a légifuvarozó csak egy bizonyos összeget fog kifizetni mindenkinek, függetlenül attól, hogy egy elnökről vagy egy segédmunkásról van szó; mindenki ugyanazt az összeget kapta meg a 'limited liability' miatt.

Az 'unlimited liability' nyilván ennél több; ha valaki egy világhírű sztár, az biztosan több pénzt fog kapni szemben mondjuk egy egyetemi óraadó tanárral. Ezt az egy mondatot azért

írták be, hogy az utas elolvassa és rögzüljön a fejében, hogy hogyha úgy érzi, hogy ő a 'limited liability'-n keresztül kapható összegnél „többet ér”, akkor tudjon kötni egyéb kiegészítő biztosítást is magára. Na ezt sem olvasta el akkor senki és ezt azért tudjuk, mert rengeteg jogeset volt ebből kifolyólag. De ha bekövetkezik a baj, ma már mindent lekeresnek az internetről és utólag próbálják meg megoldani a helyzetet.

*5. Mit lehetne tenni annak érdekében, hogy kialakuljon egyfajta tudatosság az utasokban jogaikkal kapcsolatban? Amennyiben jobban ismernék jogaikat, lehetséges, hogy többen fellépnének kárigényük érvényesítése érdekében?*

**N. É. K.:** Úgy gondolom jó irányba haladunk, minél szélesebb körben ismert, hogy mik a jogok és mik a lehetőségek helyesen kezelve, annál szélesebb körben fogják ezt használni. Én úgy gondolom, hogy sosem lesz 100 százalékig tudatos az utazó közönség és mivel minden egyes vitás eset más és más, ahogy minden ügy is; hiszen sokszor még ugyanazon repülőn utazó utasok ügye sem ugyanaz kártérítési jogi szempontból például; így azt kell megtudniuk, megtanulniuk az utasoknak, hogy mi az általános eset és hogyha ezt nem értem, akkor el kell mennem egy szakemberhez. Azt tapasztalom, hogy egyre jobb arányban történik meg a szakemberhez fordulás, azzal, hogy a légitársaságokkal kapcsolatos kérdésekkel már nem csak mi jogászok foglalkozunk, hanem vannak erre szakosodott cégek, akik esetlegesen jogással együttműködve kezelik ezeket a problémákat; ezzel nagy nyilvánosságot kaptak ezek az ügyek és nagyon sok lehetősége lett az utasoknak arra, hogy megismerjék a jogaikat. Hiszen ezek a vállalkozások működtetnek weboldalakat, ahol általában információkat is osztanak meg például a jogokról. Azért van szükség még a jogászokra, mert, ha például van egy légitársaságnak kérés az egyik utasnak péntektől vasárnapi tartó utazása van szervezésben, ahova elment és bukott pár 100 eurót, neki elég az általános eljárás. De ha volt egy szervezett út, ami mondjuk egy 10 napos kint tartózkodás lett volna a családnak, az utast nem tudta elvinni a légitársaság a célországba, egy másik országban leszállt. A légitársaság azt mondta neki, hogy 'majd holnap elviszlek' és az utas azt mondta, hogy rendben, bár egy napot bukok a nyaralásból, de nem probléma, mert megmarad a másik 9 nap. Azonban másnap megint közli a légitársaság, hogy mégsem tudja elvinni, inkább visszaviszi a kiindulás szerinti országba. Ekkor a légitársaság azt csinálja, amit az EK rendelet szerint is kellene, vagyis visszajuttatja az utast; de az utasnak nem csak a két nap esett ki, hanem neki egy ennél sokkal nagyobb kára keletkezett. Na ehhez kell a



jogász, hogy elmagyarázza, hogy mit érvényesíthetek és hogyan érvényesíthetek; ebben az esetben egy nagyon sokrétű jogi munka kell.

Úgy gondolom, hogy pénztársa kérdése, hogy fellépnek-e; az a kérdés, hogy mennyire fáj az utasnak. Mert ha egyszeri esetről beszélünk és kapott valamilyen kompenzációt, mondjuk egy kisebb késés esetén kapott vouchert, akkor lehet ebben az esetben ez neki elég. Nem vállalja azt, hogy neki írnia kell, meg kell bíznia valakit az ügygel és foglalkoznia kell vele.

**S. A.:** Az üzletszabályzatot például kötelezővé teszi a hatóság. Ha van iroda, akkor mindenféleképpen ki kell függeszteni, fel kell tenni a honlapra, figyelmeztetni kell az utast. Reklámozni kell mindenhol, hogy az utas tudja, hogy a jogai nem csak Polgári Törvénykönyvben találhatóak meg, hanem az üzletszabályzatban vannak részletesen szabályozva. Az utasok akkor kezdenek el tudatosan figyelni, hogyha történik velük valami. Innentől kezdve legközelebb már elkezdenek készülni, de ez sajnos a légitársaság hatásköre is. Az üzletszabályzatok között is van eltérés; van amelyik légitársaság sokkal megengedőbb és sajnos úgy nem lehet felépíteni egy marketing startégiát, hogy azt mondom, hogy „az én üzletszabályzatom jobb, mint a tiéd”, hiszen szolgáltatásokban versenyzünk.

Az emberek nem tudatosok, az emberek olcsón akarnak jó szolgáltatást; ezt a légitársaságok is tudják, éppen ezért egyre jellemzőbbek a 'low cost' modell felé hajló működés, a hagyományos légitársaságok már nem tudják felvenni a versenyt, éppen emiatt a verseny miatt egyre fapadosabb minden. Viszont az biztos, hogy a légitársaságoknak rengeteg eszközük van arra, hogy az utast kordában tartsa. Például hiába az üzletszabályzat, ha késel és bepereled őket, összevissza válaszokat adnak; szándékosan olyan válaszokat, hogy nem látnak az emberek mögéjük és egy ilyen válasznál egy légijogász tudja, hogy mi áll a válasz háttérében, de annyira hihetően találják és emellé, hogy nyomatékosítani tudják adnak pénzt is, ezzel elismerve, hogy hibáztak; de közben az összeg, ami az utasnak járna, ennek tízszerese is lehetne, de a kis összeggel, olyan hatásosak, hogy az utasok megelégednek a kevéssel is.

Igen, többen fellépnének. Ha valakinek lehetősége lenne kapni egy nagyobb összegű kártérítést és ennek tudatában is van, akkor nem fogja azt mondani, hogy „nem baj, majd legközelebb egy másik légitársasággal utazom”.

#### *6. Jellemzően vagyoni eredetű károk vagy az utast ért egyéb károk a gyakoribbak?*

**N. É. K.:** Amit el tudok mondani, hogy a testisérüléssel, halállal szerencsére még nem találkoztam. Jellemzően poggyászkár, illetve késések miatti kártérítés, ami a késésekkel

együtt járó további költségekre is kiterjedhet. Amennyiben utazásiirodában foglalnak vagy külföldön szálláshelyet vesznek igénybe, akkor a nem megfelelő szálláshely, ellátási igény az, amik még felmerülnek. Értelemszerűen a poggyászkár legtöbbször megtérül; elég egzakt módon bizonyítható, hogy meg van-e a poggyász vagy sem. Az már más kérdés, hogy az én általam, mint utas, meghatározott összegben térül-e meg vagy abban, amit a légitársaság elfogad, mert a kettő nem biztos, hogy egyezik. De tökéletes megoldás nincs. Az még ma sem elvárható, hogy mielőtt becsukom a poggyászt mindent lefotózzak; plusz ugye megjelenik az eszmei érték is, ami nekem sokat ér, az nem biztos, hogy másnak is annyit fog. A légijárat késésekből eredően a legtöbben tudják, hogy jár nekik valami; az összeget és a feltételeket nem tudják, de a kártalanítás összege miatt keresnek meg. Ide sorolandó még, amikor költségek merülnek fel, mert mondjuk nekem kell fizetni a szállást, ez egyértelműen számomra költségként és kárként jelenik meg. És ott van még az utazásiiroda vonatkozása; ott díjengedmény vagy árengedmény az, amit kérnek egy nem megfelelő szolgáltatásért, hibás teljesítésért.

**S. A.:** Elviekben az összes kárt ki kellene fizetni, ami bizonyítható. Ellenben ki kell emelni, hogy egy késésként adódó további kárt, tehát például azt, hogy a repülő késett és emiatt nem ért oda valaki egy temetésre és ez milyen lelki károkat okozott, mentálisan milyen nehézségeket okozott; akkor azt a légitársaságok úgy kezelik, mintha csak a 6 órás késés lenne a kár. Valójában elkéltél a temetésről vagy egy felvételiőről és emiatt nem vesznek fel később, vagy akár egy munkamegbeszélésről és ezek miatt sokkal nagyobb kár van, mint amit az a 6 órás késés önmagában jelent. Az emberek nem is fogják fel, hogy valójában ezekben van a legnagyobb kár és a Montreáli egyezmény lehetővé is teszi ezt például a poggyászok esetében. Tegyük fel elveszett a poggyász és volt benne három aranygyűrű, ez még nem minden; mert mi van akkor, ha emiatt nem tudja valaki felvenni azt a ruhát, amit az esküvőjére vett; az esküvőn meg ott állt egy a helyi boltban vásárolt ruhában, mert nem volt másra lehetősége. Az emberek nem gondolják ezt végig, természetesen ki van ez találva jól, hogy nehogy a jogaidat felismerd, mert akkor óriási összegeket kell fizetni kártérítés gyanánt.

A késésekből és járat törlésekből adódó károk igen magasak, természetesen a poggyászkárok is jelentősek, de az inkább bűncselekményekből fakad és azzal a légitársaság nem igen tud mit csinálni. A legnagyobb kár az mindig a késésekből és törlésekből ered, mert abból a légitársaságnak is kára van. A pilóta munkaideje hosszabb lesz, le is járhat, a gép nem tud visszafordulni időben, emiatt megcsúszik a következő járat is, szóval a késés meg törlés az

a halála a légiközlekedésnek; természetesen a jelentős késésekről beszélek most. Ha mondjuk 3 órát késik a gép, már a tranzit urasok nem tudnak tovább utazni, akkor gondoskodni kell a szállodásról, elvinni őket, csinálni új jegyet nekik, óriási munka. Meg hát az utas is miért repül? Nyilván mert a leggyorsabb módon ott akar lenni a pénzéért, biztonságban.

*7. Mely esetekben jellemzőbb, hogy megpróbálják érvényesíteni a kárigényüket?*

**N. É. K.:** Van egy szabály, hogy 3 órás késés kell ahhoz, hogy igényt lehessen érvényesíteni. Úgy tapasztalom, hogy ezzel a legtöbbben már tisztában vannak, hogy hogyha ez a 3 órás késés fennáll, akkor fordulhat a légitársaság felé. Na azt már nem tudják, hogy ez 3 órás időintervallum mettől meddig tart és hogy mit tehetnek akkor, ha a légitársaság nem fizet; általában én úgy gondolom, hogy aki ma már utazik az eljut odáig, hogy hogyha probléma adódik, akkor a légitársaság felé megejteti a panaszt. Viszont amennyiben a légitársaság hosszasan nem válaszol, akkor sokan már nem fektetik bele azt az energiát, hogy végig vigyék az ügyet, akkor sem, hogyha teljesen jogos az igényük.

**S. A.:** Az embereknek nincs energiájuk és idejük ezzel foglalkozni, ezért van az, hogy létrejöttek úgynevezett air care, meg air solution szolgáltatások. Bármilyen probléma van egy adott járaton vagy poggyással, mindent le kell fotózni és ők már intéznek mindent egy bizonyos 20 %-ért cserébe a légitársasággal szemben. Az embereknek kell felvázolni számukra a tényállást és csatolni a bizonyítékokat, de innentől kezdve a légitársasággal szemben intéznek mindent. Ez egy új szolgáltatási rendszer, ami egyre nagyobb teret nyer magának, mivel igény az van rá.

*8. Miért van szükség a légi közlekedés ilyen szigorú szabályozására? Illetve a kárfelelősségi rendszer ilyen mértékű kötöttségére?*

**S. A.:** A 'safety' miatt kell szabályozni, mert ha az nincs meg, akkor az emberek nem fognak utazni. Ha van biztonság, akkor bíznak az emberek a repülésben; mert azért háromdimenzióban repülni mindig félelemmel tölti el az embert, hiszen nem érzi a lába alatt a talajt. A biztonságnak kiválónak kell lennie, hiszen, ha sok gép lezuhan, nem fog repülni senki.

A másik dolog az, hogy mivel az utasok a legfontosabbak, hogy azokat megtartsák a légitársaságok, így a biztonsági okok mellett, meg kell tartani őket jogi segítséggel is. Ugyanis, ha bármi történik egy utassal, bárhol a világon, akkor tudni kell, hogy hol, miként

tudja az ember érvényesíteni a jogokat és ezt nagyon jól kell tudni szabályozni. Fontos, hogy a világon minden bíróság a Montreáli egyezmény alapján fogja megítélni az ügyet és emiatt ugyanazt a döntést hozza.

*9. A repülés egyre nagyobb igénybevételével indokolt lehet a szabályozás módosítása a közeljövőben?*

**N. É. K.:** A szabályozások módosítása mindig indokolt lehet, mert az élet változik és a szabályok azok, valahogy mindig évekkel le vannak maradva, legalábbis úgy érezzük. Nem hiszem azonban, hogy ez mostanában változni fog, hiszen nagyon hosszú idő kell ahhoz, hogy megérjen a jogalkotóban a szándék a változásra. Meg ha őszinték akarunk lenni, azért viszonylag friss például a légitársaságok késésével kapcsolatosan alkalmazott EK rendelet és jól működik, úgyhogy nem gondolom, hogy a változtatásra most szükség van

**S. A.:** Nem, vagyis a nemzetközi szabályokat elég nehéz megváltoztatni és elég jók is; hiszen a Varsói egyezmény már 1929-ben aláírásra került, így lassan 100 éve fejlődik a polgári légi jog, szóval rengeteg modernizációt lekövetett. Inkább az érdekes, hogy a nemzeti jogok, hogyan próbálják ezeket az üzletszabályzatokat szabályozni, ebben a körben lehetnek már változások, de ez nem csak a repülőkre igaz, érvényes a hajózásra és a vonatközlekedésre is. Viszont mindenféleképpen a hatályos szabályozást kell tovább vinni, kell szigorítani, segíteni kell az utasokat, de a nemzetközi jogi része az nem fog tudni úgy változni.

Ezért, ami most van már az is siker lenne, ha a hatályos szabályozást mindenki betartaná, hiszen a Montreáli egyezmény alapján nemzeti jogi szinten ki lehet bontani ezeket a szabályokat és lehet teremteni olyan szabályozást, ami jobb, részletes, de az nemzeti jog. A repülés az nemzetközi, pontosan az a lényeg, hogy mindenhol tudjon érvényesülni ugyanaz a jog, ami jelenleg a Montreáli egyezménynek a szabályrendszere és ez valójában az utast védi, az utast teszi előtérbe.

*10. Ön szerint a jelenlegi energiaválság lehet hatással a repülőjegyek árára és így a légi közlekedés népszerűségére?*

**S. A.:** Természetesen, már most jóval magasabbak a repülőjegyárak, ennek ellenére tele vannak a gépek. A repülés az rendkívül érzékeny szektor, nincs olyan tevékenység, ami ne lenne rá hatással. Jelenleg ott tartunk, hogy el lehet felejteni az olcsó repülőjegyek – ahogy mondta a RyanAir vezérigazgatója – egyszerűen nem lehet fenntartani; rendkívül drága minden, a fizetéseket kell emelni, a kerozin és a különböző költségek mind emelkednek. A

chipek hiánycikkek és hát ami nem elérhető az egyre csak drágul, ennek értelmében „az olcsó jegyek ideje leáldozott”. Viszont már 10 évvel ezelőtt bebizonyították, hogy hosszútávon olcsóbb repülni, mint amikor valaki beül egyedül a kocsiba ugyanarra a távolságra és ez a továbbiakban is így lesz.

#### **4. számú melléklet: táblázatok jegyzéke**

1. táblázat: A légitfuvarozó kárfelelősségének felső összeghatárai.....39. oldal

## 5. számú melléklet: ábrák jegyzéke

1. ábra: Válaszadók által igénybe vett közlekedési módok részaránya.....	7. oldal
2. ábra: Globális légitársaságok által végrehajtott repülések száma 2004 és 2022 között.....	8. oldal
3/A. ábra: A válaszadók korosztályos megoszlása az eltérő platformokon.....	27. oldal
3/B. ábra: A válaszadók korosztályos megoszlása összességében.....	27. oldal
4. ábra: A válaszadók lemagasabb iskolai végzettsége.....	27. oldal
5. ábra: A repülés okai.....	30. oldal
6. ábra: A repülővel elérni kívánt desztináció.....	30. oldal
7. ábra: Saját bevallásuk alapján milyen mértékben vannak tisztában jogaikkal az utasok.....	32. oldal
8. ábra: A válaszadók milyen jogosultságokat vélnek ismerni.....	33. oldal
9. ábra: Káreseményt elszenvedők aránya a válaszadók körében.....	35. oldal
10. ábra: Kárigény érvényesítését megkísérlő károsultak.....	35. oldal
11. ábra: Okok amiért nem érvényesítették kárigényüket az utasok.....	36. oldal
12. ábra: Milyen jellegű káresemény miatt érte kár az utasokat.....	38. oldal

# **Függelék**



## SZAKDOLGOZAT TARTALMI KIVONATA

### **Légitársaságok felelőssége az utasokat ért vagyoni károkért**

**Szabó Noémi**

Turizmus-vendéglátás, BA, nappali tagozat

Agrár- és Élelmiszergazdasági Intézet

*Belső témavezető:* Dr. Csegődi Tibor László, tanársegéd, MATE

A dolgozat központi témája a légitársaságok felelőssége az utast ért vagyoni károk körében. A dolgozat célja volt vizsgálni az utasok tudatosságát azt, hogy mennyire vannak tisztában az őket illető jogokkal, jogosultságokkal. Ennek érdekében a szakirodalom áttekintése mellett kérdőíves felmérést végeztem; továbbá két szakmai interjút készítettem. A kérdőíves felmérést az évente legalább egyszer légifuvarozói szolgáltatást igénybevevő 18 évesnél idősebb utasok körében végeztem el.

Ezen kutatási módok segítségével megállapításra került, hogy a magyar utasok általában üdülési céllal szállnak repülőre és utazásuk úticélja Európán belül található. Továbbá igazolásra került, hogy az utasok általában nincsenek tisztában a jogaikkal és legtöbbször egy káresemény bekövetkezését követően próbálnak meg tájékozódni azokról és a légitársaságok felelősségéről. Ezt követően vizsgálatomban kitértem arra, hogy milyen jellegű káresemények történnek a legtöbbször az utasokkal, ahol megcáfolásra került hipotézisem, miszerint a legtöbb esetben poggyászkárok érik az utasokat. Kiderült, hogy a leggyakrabban a késéssel találkozhatnak, mint káresemény és ebből származhatnak a legmagasabb kárigények is.

Kutatásom végén arra a következtetésre jutottam, hogy az utasok tudatosságát fokozott tájékoztatással lehetne megalapozni és ha ez megvalósulna nagyobb valószínűséggel lépnének fel kárigényük érvényesítése érdekében.

## NYILATKOZAT

Alulírott Szabó Noémi, a Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem,

Budai Campus,  
Turizmus- vendéglátás szak nappali/levelező\* tagozat

végzős hallgatója nyilatkozom, hogy a dolgozat saját munkám, melynek elkészítése során a felhasznált irodalmat korrekt módon, a jogi és etikai szabályok betartásával kezeltem. Hozzájárulok ahhoz, hogy Záródolgozatom/Szakdolgozatom/Diplomadolgozatom egyoldalas összefoglalója felkerüljön az Egyetem honlapjára és hogy a digitális verzióban (pdf formátumban) leadott dolgozatom elérhető legyen a témát vezető Tanszéken/Intézetben, illetve az Egyetem központi nyilvántartásában, a jogi és etikai szabályok teljes körű betartása mellett.

A dolgozat állam- vagy szolgálati titkot tartalmaz: igen nem\*

Kelt: 2023 év 05 hó 09 nap

Szabó Noémi

Hallgató

## NYILATKOZAT

A dolgozat készítőjének konzulense nyilatkozom arról, hogy a Záródolgozatom/Szakdolgozatom/Diplomadolgozatom áttekintettem, a hallgatót az irodalmi források korrekt kezelésének követelményeiről, jogi és etikai szabályairól tájékoztattam.

A Záródolgozatom/Szakdolgozatom/Diplomadolgozatom záróvizsgán történő védésre **javaslom** / nem javaslom.

A dolgozat állam- vagy szolgálati titkot tartalmaz: igen **nem**

Kelt: 2023. év 05. hó 09. nap

Dr. Csegődi Tibor László  
Dr. Csegődi Tibor László, tanársegéd

Belső konzulens