



AZ EURÓPAI KÖZÖSSÉGEK BIZOTTSÁGA

Brüsszel, 4.4.2007
COM(2007) 168 végleges

**A BIZOTTSÁG KÖZLEMÉNYE AZ EURÓPAI PARLAMENTNEK ÉS A
TANÁCSNAK**

a 261/2004/EK rendelet 17. cikke alapján

**a visszautasított beszállás és légi járatok törlése vagy jelentős késése esetén az utasoknak
nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról szóló
261/2004/EK rendelet működéséről és eredményeiről**

{SEC(2007) 426}

TARTALOMJEGYZÉK

1.	HÁTTÉR	3
2.	BEVEZETÉS	3
3.	A VIZSGÁLAT MÓDSZERE	4
4.	A RENDELET FŐBB CÉLJAI ÉS ELŐÍRÁSAI.....	4
4.1.	A rendelet hatását számszerűen alátámasztó adatok	4
4.1.1.	Visszaautasított beszállás – Túlfoglalás.....	5
4.1.2.	Törlések – Késések	5
4.1.3.	Az NSZ-ekhez és a Bizottsághoz beérkező panaszok.....	5
4.1.4.	Következtetések	6
5.	A 261/2004/EK RENDELET ÚJ SZABÁLYOKAT VEZETETT BE A VISSZAUTASÍTOTT BESZÁLLÁS ÉS A LÉGI JÁRATOK TÖRLÉSE VAGY JELENTŐS KÉSÉSE TEKINTETÉBEN.....	6
5.1.	Visszaautasított beszállás – Túlfoglalás.....	6
5.2.	Járattörlés	7
5.3.	Más útvonalra terelés	7
5.4.	Késések és segítségnyújtás.....	8
5.5.	Tájékoztatás.....	8
6.	A VÉGREHAJTÁSÉRT FELELŐS NEMZETI SZERVEK (NSZ) VÉGREHAJTÓI TEVÉKENYSÉGE	9
6.1.	Az NSZ-ek felépítése	9
6.2.	Az NSZ-ek függetlensége	10
6.3.	Szankciók alkalmazása.....	10
7.	A VIZSGÁLAT KÖVETKEZTETÉSEI	10
7.1.	A rendelet végrehajtásának javítása	10
7.2.	A rendelet homályos pontjainak tisztázása	11
7.3.	A késés és a járattörlés közötti különbség tisztázása	11
7.4.	A „kivételes körülményekkel” kapcsolatos iránymutatások meghatározása	11
7.5.	Az NSZ-ek szerepének erősítése.....	12
8.	OPERATÍV KÖVETKEZTETÉSEK	12

A BIZOTTSÁG KÖZLEMÉNYE AZ EURÓPAI PARLAMENTNEK ÉS A TANÁCSNAK

a 261/2004/EK rendelet 17. cikke alapján

**a visszautasított beszállás és légi járatok törlése vagy jelentős késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról szóló
261/2004/EK rendelet működéséről és eredményeiről**

(EGT vonatkozású szöveg)

1. HÁTTÉR

A Tanács és az Európai Parlament 2004. február 11-én közösen fogadta el a visszautasított beszállás és légi járatok törlése vagy jelentős késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról szóló rendeletet^{1, 2}.

A 261/2004/EK rendelet 17. cikke előírja, hogy a Bizottság jelentést tesz az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak e rendelet működéséről és eredményeiről.

E közleményével a Bizottság teljesíti a 261/2004/EK rendelet 17. cikkében előírt jelentéstételi kötelezettségét.

2. BEVEZETÉS

A 261/2004/EK rendelet új szabályokat vezetett be a visszautasított beszállás, a légi járatok törlése, a jelentős késés és az utas alacsonyabb osztályon történő kényszerű elhelyezése esetén a légi utasoknak nyújtandó kártérítés és segítség tekintetében. A körülményektől függően az említett rendelet az alábbi követelményeket támasztja a légitársaságokkal szemben:

- segítséget kell nyújtani az utasoknak például a szállás, frissítők, étkezés és kommunikációs lehetőségek tekintetében;
- fel kell ajánlani az utasoknak az átfoglalást vagy jegyár-visszatérítést;
- kártalanítani kell az utasokat fejenként legfeljebb 600 EUR értékben; valamint
- előzetes kérés nélkül ismertetni kell az utasokkal a rendelet szerinti jogait.

A rendelet ezenkívül a tagállamok számára előírja végrehajtó szervek létrehozását, amelyek jogosultak visszatartó erejű szankciók alkalmazására.

A rendelet vonatkozik minden olyan járatra, amelyet az Európai Unió területén belül vagy onnan kiindulva működik, illetve minden olyan, az EU-ban nyilvántartásba vett fuvarozó által működtetett járatra, amely az EU területén kívülről egy, az EU területén található repülőtérre irányul.

¹ HL L 46., 2004.2.17., 1. o.

² IP/05/181., 2005. február 16.

A rendeletet számos légitársaság ellenezte, különösen a diszkont társaságok egy része. Az International Air Transport Association (IATA) és a European Low Fares Airlines Association (ELFAA) kifogást emelt a rendelettel kapcsolatban a High Court of England and Wales-nél; ezt követően az ügyet az Európai Bíróság elé terjesztették. Az EB 2006 januárjában elutasította a keresetet.³

A Bizottság három ízben szervezett külön megbeszélést a tagállamok által a 261/2004/EK rendelet 16. cikkével összhangban kijelölt, a rendelet végrehajtásáért felelős nemzeti szervekkel (NSZ-ek). E végrehajtó hatóságok hatáskörét és elvégzendő feladatait a rendelet nem határozza meg.

A Bizottság a megbeszéléseket követően is kapcsolatot tart az NSZ-ekkel egy, a rendelet végrehajtásáról szóló tájékoztató dokumentum kidolgozása érdekében.

3. A VIZSGÁLAT MÓDSZERE

Annak érdekében, hogy független és tárgyilagos mennyiségi és minőségi adatok álljanak rendelkezésre e rendelet végrehajtásáról, a Bizottság külső szakértő bevonása mellett döntött⁴. A vizsgálat egyik legfontosabb jellemzője a széleskörű és elmélyült konzultáció volt a lehető legtöbb érdekelt féllel, köztük a fogyasztói és utasképviselői szervezetekkel.

A vizsgálat célja annak megállapítása volt, mennyiben tartják be a légitársaságok a rendelet előírásait, valamint annak felmérése, hogy a végrehajtási folyamat működik-e, illetve szükség van-e a rendelet módosítására. A munka négy fő területen folyt. Ezek: a rendelkezésre álló adatok elemzése, megbeszélések az érdekelt felekkel, a repülőutak konkrét vizsgálata, valamint a jogi felülvizsgálat. A vizsgálat eredménye lényeges szerepet játszott e közlemény elkészítésében.

4. A RENDELET FŐBB CÉLJAI ÉS ELŐÍRÁSAI

A rendelet legfőbb célja az utasok helyzetének javítása az utazás megszakítása esetén. A rendelet megállapítja az utasok minimális jogait, amelyeket minden légitársaságnak tiszteletben kell tartania, hiszen a repülőtéren várakozni kényszerülő utasokat érő kellemetlenségek mindenütt hasonlóak, függetlenül attól, hogy az adott repülőtér légiforgalmi csomópont-e⁵ vagy regionális repülőtér, illetve hogy az utasok első osztályon utaznak-e vagy alacsony menetdíjért.

4.1. A rendelet hatását számszerűen alátámasztó adatok

E közlemény célja annak megállapítása, milyen mértékben tartják be a légitársaságok a 261/2004/EK rendeletet előírásait, illetve annak felmérése, hogy a végrehajtási folyamat megfelelően működik-e. A következő pontokban áttekintjük, hogy az új 261/2004/EK rendelet hatására csökkent-e azon esetek száma, amikor a beszállást visszautasították, a légi járatot törölték vagy a járat jelentősen késett.

³ C-344/04. sz. ügy <http://curia.europa.eu/juris/cgi-bin/gettext.pl?where=en&lang=en&num=79939889C19040344&doc=T&ouvert=T&seance=ARRET>

⁴ HL S 36-038536, 2006.2.22.

⁵ Csomópontnak minősül az a repülőtér, amelyről a légi utasok a csatlakozásra való átszállás után tovább repülhetnek végső úticéljuk felé.

4.1.1. Visszautasított beszállás – Tülfoglalás

Az európai légi járatokkal összefüggésben nem áll rendelkezésre nyilvánosan hozzáférhető statisztikai kimutatás a visszautasított beszállásokról és az alacsonyabb osztályon való elhelyezésekről. Megkértük a légitársaságokat, hogy adjanak ez irányú tájékoztatást, de a megkeresést két kivételtől eltekintve visszautasították azzal az indoklással, hogy a kérdés egyéni üzleti stratégiájukat érinti.

4.1.2. Törlések – Késések

Nehéz meghatározni, mikor törölnek egy járatot, és mikor van szó csupán késésről, mivel a légitársaságok különböző szempontok alapján végzik a késések és a törlések besorolását, így a kérdés érinti az anyagi kártérítés kifizetésének ügyét is. Ráadásul a leginkább összehasonlítható járat törlési adatokat a légitársaságok saját szövetségükön keresztül adták meg, így nem áll rendelkezésünkre független és megbízható adatforrás.

Az EUROCONTROL rendszeresen tesz közzé információkat a késésekről és a késések fő okairól.⁶ Ezek szerint a késések csaknem 70 %-ának hátterében a járatral vagy a repülőtérral kapcsolatos műveletek állnak.

Többen fenntartásaiknak adtak hangot amiatt, hogy a légitársaságok a járat törléseket utólag jelentős késéssé minősítik át, megelőzve ezzel a fizetett kártérítésre vonatkozó igénybejelentéseket. Ha gazdasági megfontolásból a légitársaságoknak jelentős késéssé kellett volna átminősíteniük a járat törléseket annak érdekében, hogy ne kelljen anyagi kártérítést fizetniük a 261/2004/EK rendelet szerint, akkor a rendelet hatályba lépése után a járat törlések számának csökkenését, illetve ezzel párhuzamosan a jelentős késések számának növekedését kellett volna tapasztalni.

Ezt a tendenciát nem támasztják alá egyértelmű bizonyítékok, ugyanakkor semmi sem garantálja, hogy a légitársaságok a késések és járat törlések statisztikai besorolásakor ugyanúgy járnak el, mint amikor a rendeletben előírt kártérítéssel kapcsolatos döntéseket meghozzák.

4.1.3. Az NSZ-ekhez és a Bizottsághoz beérkező panaszok

Noha csak kevés statisztikai bizonyíték áll rendelkezésre, nem hivatalos információk alapján feltételezhető, hogy a légitársaságok nem mindig tartották be a rendelet előírásait. Legalábbis ez derül ki az utasok NSZ-ekhez és Bizottsághoz benyújtott panaszaiból. A panaszok alapján összeállított statisztikák nem reprezentatívak, mégis betekintést engednek a légitársaságok viselkedésébe, és felhívják a figyelmet néhány érdekes tendenciára. A különféle fórumokhoz beérkezett panaszok azt is megmutathatják, hogy a légi utasok egyre inkább tudatában vannak jogaiknak.

⁶ <http://www.eurocontrol.int/eCoda/portal>

4.1.4. Következtetések

Mivel a 261/2004/EK rendelet csak két éve van hatályban, nehéz felmérni, volt-e *számszerűsíthető* hatása a visszautasított beszállások, késések és törlések vagy a törlések késéssé való átminősítése tekintetében. Mindazonáltal egyes esetekben – a beszállástól önként elállóknak szóló felhívás kötelezettségének köszönhetően – elmozdulást lehetett megfigyelni a beszállások utas akarata ellenére történő visszautasítása felől az önkéntes elállás felé.

Ez a következtetés nem szükségszerűen jelenti azt, hogy *minőségi* szempontból az utasok helyzete ne javult volna, hiszen a légitársaságok valóban előrelépést tettek azon erőfeszítéseikben, hogy a 261/2004/EK rendelettel összhangban az utasokkal való bánásmód javuljon. Az utóbbi két évben a légitársaságok tanúbizonyságot tettek arról, hogy az utasoknak nyújtott segítség révén képesek kezelni a repülőtereken adódó nagyobb üzemzavarokat.

A még mindig korlátozott mennyiségű panasz keveset árul el az utasoknak nyújtott szolgáltatás minőségéről. Ha azonban a panaszok jellege idővel megváltozik, ez alkalmas mutatója lehet az utasokkal való bánásmód javulásának vagy romlásának. Éppen ezért a Bizottság különös figyelmet kíván szentelni ennek a kérdésnek.

5. A 261/2004/EK RENDELET ÚJ SZABÁLYOKAT VEZETETT BE A VISSZAUTASÍTOTT BESZÁLLÁS ÉS A LÉGI JÁRATOK TÖRLÉSE VAGY JELENTŐS KÉSÉSE TEKINTETÉBEN.

A következő pontokban áttekintjük, betartják-e a légitársaságok ezeket a szabályokat, illetve tiszteletben tartják-e az utasok jogait.

5.1. Visszautasított beszállás – Túlfoglalás

A visszautasított beszállásra vonatkozó szabályokat a légitársaságok többsége alapvetően betartja, kevés okot adva az aggodalomra. A korábbi 1991-es, a beszállás visszautasítására vonatkozó rendelet⁷ csakugyan a légitársaságok általánosan elfogadott üzletpolitikájának részévé lett, amelyhez a 261/2004/EK rendelet hozzátette azt az előírást, hogy közzé kell tenni a beszállástól önként elállóknak szóló felhívást. Az utasok azonban még mindig beszámolnak olyan esetekről, amikor a beszállás visszautasítására anélkül került sor, hogy előtte elhangzott volna az önként jelentkezőknek szóló felhívás.

Az üzleti okok miatti túlfoglalásból fakadó gondokat a légitársaságok általában a helyszínen megoldják. Úgy tűnik, az önként jelentkezőknek szóló felhívás kötelezettsége nagyobb rugalmasságot biztosít mind az utasok, mind a légitársaságok számára.

Bonyolultabb esetekben, amelyekben pl. szerepet játszik például az utazási okmányok elégtelensége, a csatlakozás lekésése vagy a késői utasfelvétel, az utasok lehetősége jogaik érvényesítésére attól függ, miként ítéli meg a légitársaság a helyzetet az utasfelvétel során vagy a beszállás időpontjában.

⁷

A Tanács 295/91/EGK rendelete (1991. február 4.) a menetrendszerű légiközlekedésben visszautasított beszállás kártalanítási rendszerének közös szabályainak megállapításáról – közzétéve a Hivatalos Lapban 1991. február 8-án. – (HL L 36, 1991.2.8).

5.2. Járattörlés

Ha egy járat törlésre kerül, a légitársaság az utasoknak fizetendő anyagi kártérítésre vonatkozó jogi szabályozással összhangban a járattörlés kapcsán hivatkozhat rendkívüli körülményekre⁸, ezáltal felmentést kap a kártérítési kötelezettség alól. A (14) *preambulumbekezdés* öt lehetséges példát említ a rendkívüli körülményekre: bizonytalan politikai helyzet, az érintett légi járat működésével össze nem egyeztethető meteorológiai feltételek, biztonsági kockázatok, váratlan repülésbiztonsági hiányosságok és sztrájkok. A (15) *preambulumbekezdés* olyan késésekről tesz említést, amelyek ugyanazon nap folyamán egy korábbi légiforgalmi irányítási döntés eredményeként jöttek létre.

A tapasztalat azt mutatja, hogy ha járattörlésre kerül sor, az esetek többségében a légitársaságok különleges körülményekre hivatkoznak. 2005-ben a Bizottság felhívta a közösségi fuvarozók figyelmét arra, hogy nem élhetnek vissza ezzel a gyakorlattal.⁹ A légitársaságok ugyanakkor úgy érvelnek, hogy a szándékos járattörlés nem áll érdekükben, hiszen annak negatív üzleti hatása van.

E vis maior rendelkezés révén a légi fuvarozók kizárhatják az anyagi kártérítés lehetőségét olyan esetekben, amikor „egy eseményt olyan rendkívüli körülmények okoztak, amelyeket minden ésszerű intézkedés ellenére sem lehetett volna elkerülni”. A legfőbb problémák egyike ennek a záradéknak az értelmezése. Természetesen maguk az utasok nem kívánják, hogy bármi is veszélyeztesse a légi biztonságot, de fennáll a gyanú, hogy a légitársaságok túl gyakran hivatkoznak „különleges körülményekre” annak érdekében, hogy elkerüljék a kártérítés kifizetését, amelyre nézve a rendeletben nincs meghatározva fizetési határidő.

Ezzel a témával nagyon sok, az utasok által a légitársaságoknak, az NSZ-eknek és a Bizottságnak benyújtott panasz foglalkozik, noha ez a rendeletnek csak egy kis részét érinti. Úgy tűnik, nem mindegyik NSZ kéri számon ezt a kérdést a fuvarozókon. Az utasoknak gyakorlatilag nem marad más lehetőségük, mint elfogadni a légi fuvarozó döntését, vagy jogi lépéseket tenni.

5.3. Más útvonalra terelés

Visszaautasított beszállás és járattörlés esetén a rendelet arra kötelezi a légitársaságot, hogy kínálja fel az utasoknak a visszatérítés vagy a más útvonalra terelés közötti választási lehetőséget. A gyakorlatban, ha egy légitársaság nem tud saját repülőgépein alternatív utazási lehetőséget biztosítani, akkor csak a visszatérítést ajánlja fel az utasnak. A rendelet maga nem határozza meg, hogy a légitársaságnak a más útvonalra terelést egy másik légi fuvarozó közreműködésével vagy felszíni szállítással kell-e megoldania abban az esetben, ha nincs elérhető alternatív repülési lehetőség saját repülőgépein. A „hasonló szállítási feltételek” megfogalmazás többféleképpen értelmezhető. A hálózati rendszerben¹⁰ működő légi fuvarozók általában kölcsönös megállapodásokat kötnek, amely lehetővé teszi számukra, hogy a más útvonalra terelést ésszerű áron, egy másik légi fuvarozó közreműködésével oldják meg.

⁸ A 261/2004/EK rendelet 14. és 15. preambulumbekkezdése és 5. cikkének (3) bekezdése.

⁹ A Közlekedési Főigazgatóság 2005. március 10-én kelt levele, D(2005)104765.

¹⁰ A légitársaságok az irányú stratégiai döntésein alapuló rendszerek, hogy mely repülőterekre indítanak járatokat, illetve melyekre nem.

A diszkont légitársaságoknak nincsenek ehhez hasonló megállapodásaik, és úgy tűnik, nem hajlandók a más útvonalra terelést másik fuvarozó segítségével megszervezni, így az utasok a regionális repülőtereken akár napokon át várakozni kényszerülhetnek. Ezekben az esetekben egyes légitársaságok bizonyíthatóan elutasítják a megfelelő segítségnyújtást és a szállodai elhelyezést, sőt még az utasok kártérítését is.

5.4. Késések és segítségnyújtás

Ha a repülőút megszakítása az utasoknak legalább két óra késedelmet okoz, a légitársaságnak megfelelő segítséget kell nyújtania a kényelmetlenségek minimalizálása érdekében. A segítségnyújtásnak szükség esetén italok és étkezés, kommunikációs lehetőségek és szállodai elhelyezés biztosításában kell megvalósulnia.

A járataikat általában regionális repülőterekről indító, diszkont légi fuvarozók nehezen birkóznak meg a segítségnyújtás kötelezettségével. Tény, hogy az ilyen repülőterek közelében korlátozott mértékben érhető el szálláslehetőség (vendéglátó-ipari szolgáltatások, szállodák stb.), ami nem mindig teszi lehetővé a légitársaság számára a segítségnyújtás megfelelő megszervezését.

Számos esetben a segítséget csak kérésre vagy még kérésre sem nyújtják. Egyes légitársaságok olykor megpróbálnak vis maiorra hivatkozni, noha a rendelet nem nyújt ilyenfajta felmentést. A légitársaságok kötelesek tájékoztatni az utasokat jogaikról és segítséget nyújtani nekik.

A segítségnyújtás akadályokba ütközhet, ha például elhúzódó sztrájk vagy kivételes időjárási körülmények miatt a repülőtér környezetében nincsenek elérhető szállodai szobák, vagy ha a repülőtér területén nem vehetők igénybe vendéglátó-ipari szolgáltatások. A rendelet mindazonáltal nem tesz különbséget a repülőterek között méretük vagy elhelyezkedésük alapján.

A 261/2004/EK rendelet nem határozza meg a késés fogalmát. Nem tisztázott, milyen kötelezettségei vannak a légitársaságoknak az utasok felé a 24 órát meghaladó késések esetén, s ez jelentős konfliktusforrás lehet.

Mínthogy a várakozni kényszerülő utasok minimális jogosultságait a rendelet egyértelműen meghatározza, a járataikat regionális repülőterekről indító légitársaságoknak különleges intézkedéseket kell tenniük ezek tiszteletben tartása érdekében. Az elszenvedett kényelmetlenségeket, melyek mind az első osztályon utazó, mind a diszkont társaságot választó utas esetében hasonlóak, a rendelet által meghatározott módon kell kezelni.

5.5. Tájékoztatás

A légitársaságok szerződési feltételei általában összhangban vannak a rendelettel, néhány társaság azonban a feltételek megfogalmazásában a rendelkezés egyes pontjaira hivatkozva túl általánosan fogalmaz (sőt olykor félrevezetően és pontatlanul). Megkönnyítené az utasok (és az NSZ-ek) dolgát, ha a légitársaságok a tájékoztatás ügyében kijelölnének egy kapcsolattartó személyt.

A légitársaságoknak az utasfelvételi pultnál tájékoztatás elhelyezésével, valamint a két órát meghaladó késések esetén írásbeli tájékoztató átadásával kérés nélkül is tájékoztatniuk kell az utasokat jogaikról¹¹. Sok repülőtéren hiányzik ez a tájékoztatás, és előfordul, hogy az írásos tájékoztatót kérésre sem adják ki. Az utasok tájékoztatáshoz való joga alapvető fontosságú, és minden érintett félnek tiszteletben kell tartania.

6. A VÉGREHAJTÁSÉRT FELELŐS NEMZETI SZERVEK (NSZ) VÉGREHAJTÓI TEVÉKENYSÉGE

Minthogy a rendelet nem határozza meg az NSZ-ek hatáskörét és elvégzendő feladatait, az utasok következtetlenségeket tapasztalnak jogaik alkalmazása és érvényesítése terén. A panasszal élő utasoknak gyakran nagyon hosszú ideig kell várakozniuk, mire bármiféle visszajelzést kapnak, és a panasz benyújtása során sokszor nyelvi nehézségekbe ütköznek abban a tagállamban, amelyben az út megszakítására kényszerültek.

Az utasok olyan esetekről is beszámoltak a Bizottságnak, amelyekben az NSZ ugyan megerősítette, hogy a légitársaság megsértette a 261/2004/EK rendelet előírásait, ugyanakkor semmilyen további intézkedést nem kíván tenni a jogszabály érvényesítésére vagy a légitársaság szankcionálására.

A Bizottság jogsértési eljárásokat¹² kezdeményezett az Egyesült Királyság ellen a 16. cikk (1) bekezdése és a 16. cikk (2) bekezdése, valamint a Szerződés 12. cikke alapján¹³. Az Air Transport Users Council (AUC), a kijelölt panaszkezelési szerv előnyben részesíti azon panaszok kezelését, amelyek benyújtója az Egyesült Királyság állampolgára és/vagy amelyek az Egyesült Királyság területén foglalt utazásokkal kapcsolatosak.

Időközben, mivel a végrehajtó hatóságok által indított eljárás elhúzódhat, magánszemélyek is jogi lépéseket tettek.

6.1. Az NSZ-ek felépítése

A tagállamok többségében a panaszok kezeléséért és a rendelet végrehajtásáért felelős szervezet a polgári légiközlekedési hatóság.

Az egyes tagállamokban alkalmazott végrehajtási eljárások között lényeges különbség van. A leghatékonyabbnak e téren Dánia és Belgium mutatkozik.

Tekintélyes különbségek figyelhetők meg az NSZ-ek erőforrásai tekintetében is, de még a viszonylag jó helyzetben lévő NSZ-ek is úgy ítélték, hogy eszközeik elégtelenek a hozzájuk beérkező nagy számú panasz kezelésére. Egyes tagállamokban az NSZ-ek láthatóan nem vizsgálják ki kellő alapossggal a panaszokat.

¹¹ A 261/2004/EK rendelet (20) preambulumbekkezdése és 14. cikke.

¹² 2322/2006. sz. ügy

¹³ 12. cikk: „E szerződés alkalmazási körében és az abban foglalt különös rendelkezések sérelme nélkül, tilos az állampolgárság alapján történő bármely megkülönböztetés ...”

6.2. Az NSZ-ek függetlensége

Az NSZ-ek csaknem minden esetben azt állítják, hogy függetlenek a légiközlekedési ágazattól. Az NSZ-ek eltérő hatáskörrel rendelkeznek az egyes panaszok kapcsán való fellépés tekintetében. Noha jogosultak lehetnek a légitársaságok megbírságolására, konkrét esetben ritkán rendelhetik el kártérítés kifizetését.

6.3. Szankciók alkalmazása

A 261/2004/EK rendelet 16. cikkével szerint a végrehajtó szervek kötelesek hatékony, visszatartó erejű és arányos szankciók alkalmazására. Az NSZ-ek által kiszabható büntetések köre meglehetősen eltérő.

Jelentős jogi különbségek mutatkoznak az egyes tagállamokban alkalmazható szankciótípusok között. A tagállamok többségében a rendelet be nem tartásáért járó szankciók esetében közigazgatási bírságról van szó, amelyet általában a polgári légiközlekedési hatóság szab ki, és amely ellen polgári bíróságnál lehet fellebbezni. Dániában, Belgiumban és az Egyesült Királyságban viszont a büntetőtörvény szerint szabják ki a büntetéseket, ezért azok magasabb szintű bizonyítási eljárást igényelnek. Belgiumban azt is megengedi a törvény, hogy az érintett légitársaság alkalmazottait legfeljebb egy évig terjedő börtönbüntetésre ítéljék a rendelet be nem tartása miatt.

7. A VIZSGÁLAT KÖVETKEZTETÉSEI

A rendelet több mint kétéves alkalmazása után megállapítható, hogy bár történtek előrelépések, jelentős javító módosításokra van szükség, ha el akarjuk érni, hogy a légitársaságok következetesebben alkalmazzák, a tagállamok pedig következetesebben hajtsák végre a szabályokat. A korábbiakkal ellentétben a várakozásra kényszerülő utasoknak különleges jogaik vannak, de túl gyakori, hogy képtelenek ezek érvényesítésére a légitársaságokkal szemben.

A Bizottság úgy látja, hogy számos területen van tennivaló a hibák kiküszöbölése érdekében.

7.1. A rendelet végrehajtásának javítása

A rendelet végrehajtását számos módon lehet javítani.

A Bizottságnak el kell mélyítenie az együttműködést az NSZ-ekkel és az NSZ-ek között a megfelelő szintű közszolgáltatás biztosítása és a hálózatként való együttműködés javítása érdekében. Az NSZ-ek közötti együttműködés egy későbbi fázisban a rendelet által nem szabályozott kérdéseket kezelő „bevált gyakorlatok kódexe” alapján is történhet; ilyen nem szabályozott kérdések többek között: a panasz benyújtásának és az NSZ válaszáának határideje; a panasz NSZ-ek közötti továbbításának feltételei; milyen nyelven nyújtható be a panasz; a statisztikai adatok minőségének javítása.

A Bizottságnak módjában áll jogsértési eljárást indítani az ellen a tagállam ellen, amelyben a rendelet végrehajtása nem hatékony, hiszen ez a légitársaságok közötti verseny torzulásához vezethet.

7.2. A rendelet homályos pontjainak tisztázása

A Bizottság igyekszik egyértelművé tenni a rendelet azon pontjait, amelyek homályosnak tűnnek, különösen ha azok zavart okoztak a végrehajtás során. Szándékában áll különösen – az NSZ-ekkel folytatott konzultációt követően – egy közlemény kibocsátása a rendelettel kapcsolatos bizottsági értelmezésről. Ez a közlemény a várakozások szerint, ha jogilag nem is kötelező, nagy súllyal esik latba a légitársaságoknál, elősegíti majd a végrehajtás folyamatát, és a fogyasztók számára is megkönnyíti a rendelettel biztosított jogaik megértését.

7.3. A késés és a járat törlés közötti különbség tisztázása

Jelenleg az utasoknak, az NSZ-eknek, de még maguknak a légitársaságoknak is gondot okoz a késés és a járat törlés megkülönböztetése, illetve az, hogy például a 24 órás késés törlésnek minősül-e vagy csak jelentős késésnek. Előfordult, hogy a légi fuvarozók a járat indulását 48 órával „elhalasztották” (azaz késésként kezelték), valójában azonban műszaki problémák miatt a járatot törölték. Ily módon sikerült elkerülniük, hogy az utasok érvényesítsék kártérítési igényeiket.

Célszerű lenne egyeztetni a légitársaságokkal és az NSZ-ekkel a késés és törlés megkülönböztetésének pontosabb kritériumairól. Ugyancsak célszerű lenne javítani az adatgyűjtést, biztosítva ezzel a járatok státuszának egyértelmű meghatározását mind az utasjogok érvényesítése, mind az ágazat általános szolgáltatási minőségének jobb nyomon követése szempontjából.

7.4. A „kivételes körülményekkel” kapcsolatos iránymutatások meghatározása

Az utasok, a légitársaságok és az NSZ-ek között állandó vitára ad okot, hogy mi tekinthető „különleges körülménynek”. A törölt járatok miatti panaszok kiértékelése az összes panaszkezelés mintegy 30%-át teszi ki, és nemzeti hatóságok forrásainak több mint 70% emésztí fel. Jelenleg a rendelet nem ír elő anyagi kártérítést késés esetére.

Az NSZ-ek által kellő számban és mélységben végzett esetvizsgálat hasznos tapasztalatokkal szolgálhatna a jövőre nézve, az NSZ-ek azonban képtelenek részletes vizsgálatot végezni a különleges körülményekkel kapcsolatos panaszok többségében. Célszerű lenne minden részletre kiterjedő vitát folytatni az NSZ-ekkel és más érdekelt felekkel. A vita alapján a Bizottság fontolóra veszi, hogy kibocsásson-e – megfelelő formában – általános iránymutatásokat legalább a különleges körülmények értelmezésére.

7.5. Az NSZ-ek szerepének erősítése

Tekintettel arra, hogy az utasjogok más közlekedési ágazatokban is fejlődnek¹⁴, a különböző közlekedési ágazatokban felállított NSZ-ek működése kevésbé hatékonyak bizonyulhat, amint az utasjogok minden területre kiterjedően meghatározásra kerülnek. Az európai fogyasztóvédelmi központok¹⁵, amelyek – tekintettel a szállítás nemzetközi jellegére – határokon átnyúló panaszokkal is foglalkoznak, segíthetnék az NSZ-eket napi feladataikban. Egy ilyen struktúrában sor kerülhetne a panaszok központi feldolgozására is, biztosítva a harmonizált, érdeksérelem nélküli panaszkezelést. Ez megkönnyítené a (központi) statisztikai feldolgozást és nyomon követést, miközben előtérbe kerülne az utasjogok horizontális és összehangolt megközelítése minden közlekedési forma tekintetében.

Az új rendelet megsértése esetén az illetékes európai fogyasztóvédelmi központ továbbíthatná a panaszt a megfelelő polgári légiközlekedési hatósághoz vagy nemzeti minisztériumhoz a légi fuvarozóval szembeni jogi fellépés céljából.

8. OPERATÍV KÖVETKEZTETÉSEK

A rendelet gyakorlati alkalmazása során adódó nehézségeknek két fő oka van:

- bizonyos pontokon a rendelet szövegezése nem egyértelmű,
 - egyes tagállamokban a rendelet végrehajtása nem kellő hatékonyságú.
- **Az előírások tisztázása**

A Bizottság folytatni kívánja az egyeztetést az NSZ-ekkel és minden érdekelt féllel olyan – pillanatnyilag vitára okot adó – koncepciók mindennapokban való alkalmazásáról, mint a „különleges körülmények” és a „más útvonalra tereléshez való jog”.

– **A késés és a járatörlés világosabb meghatározása**

A Bizottság meg fogja vitatni az ágazattal és az NSZ-ekkel, miként lehetne hitelesebb adatokat gyűjteni a járatok státuszára vonatkozóan (ti. hogy pontos-e, késik-e vagy törlik), illetve továbbítani ezeket az adatokat az NSZ-ekhez a rendelet alapján panaszt tevő utasok jogainak helyesebb megítélése érdekében, valamint hogy megbízhatóbb adatok álljanak rendelkezésre az ágazati szolgáltatás általános minőségéről.

¹⁴ A Bizottság 2005. február 16-i közleménye a Tanácsnak és az Európai Parlamentnek légi közlekedésben a mozgáskorlátozott személyek jogairól, COM(2005) 46.

¹⁵ http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/index_en.htm (DG SANCO)

– **Az NSZ-ek korlátozott végrehajtói jogköre**

A Bizottság el kívánja mélyíteni együttműködését az NSZ-ekkel a hiányosságok kezelése érdekében. A cél: előrelátó, összehangolt végrehajtási rendszer, mely hatékonyan működik a fogyasztók érdekében Európa-szerte.

A következő **hat hónap** során¹⁶ a Bizottság annyi találkozót fog szervezni az NSZ-ekkel, amennyi szükséges ahhoz, hogy a végrehajtási folyamat szigorodjon és erősödjön.

A Bizottság mérlegelni fogja a **jogsértési eljárások intenzívebbé tételét** azon tagállamokkal szemben, amelyekben a végrehajtási rendszer az említett hathónapos időszak után sem tűnik a 261/2004/EK rendelet követelményeihez mérten hatékonynak és visszatartó erejűnek.

– **A 261/2004/EK rendelet teljes körű alkalmazása**

Az elkövetkezendő hat hónapban a Bizottság a repülőtereken is meg kívánja vizsgálni, hogy a légitársaságok megadják-e az utasoknak a 261/2004/EK rendelet előírásainak megfelelő tájékoztatást, segítséget, illetve kártérítést. A Bizottság különösen ellenőrizni kívánja az utasfelvételi pultnál a tájékoztatás elhelyezését, illetve azt, hogy az utazás megszakítása esetén az utasoknak átadják-e a megfelelő írásbeli tájékoztatót.

– **Az utasok hatékonyabb tájékoztatása**

A légi utasok jogairól szóló tájékoztatás javítása érdekében a Bizottság 2007 nyara előtt frissített tájékoztató anyagot kíván közreadni.

– **A 261/2004/EK rendelet esetleges módosítása**

A Bizottság úgy látja, hogy a jelenlegi rendszer keretei között stabilizációs időszakra van szükség. Ebben az időszakban az NSZ-eknek, a légitársaságoknak, a tagállamoknak és magának a Bizottságnak is módja nyílik a rendelet következetes és közérthető gyakorlati alkalmazásának kidolgozására oly módon, hogy az valóban szavatolhassa a légi utasok jogait.

A Bizottság minden érdekelt féllel karöltve azon fog munkálkodni, hogy javuljon mind a rendelet értelmezése, mind pedig végrehajtása és érvényesülése. A Bizottság csak abban az esetben veszi fontolóra a 261/2004/EK rendelet módosítását az utasjogok teljes körű érvényesülése érdekében, ha a fenti együttműködés az érdekeltekkel nem vezet kielégítő eredményre.

¹⁶ E közlemény elfogadásának napjától számítva.