



EURÓPAI BIZOTTSÁG

Brüsszel, 2011.12.19.
COM(2011) 898 végleges

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

**Az utasérdekek európai perspektívája: Közlemény a különböző közlekedési módokban
érvényesülő utasjogokról**

I. BEVEZETÉS

Tíz évvel ezelőtt, a 2001-es fehér könyvben¹ a Bizottság célul tűzte ki, hogy az utasok védelmét szolgáló intézkedéseket kell bevezetni valamennyi közlekedési módra vonatkozóan. Ez a célkitűzés mostanra teljesült. Az autóbusz-közlekedés terén érvényesülő utasjogok 2011-es elfogadásával az EU mára az utasok alapvető jogaira vonatkozó szabályok átfogó, integrált rendszerével rendelkezik minden közlekedési módra vonatkozóan: a légi, vasúti, vízi és közúti közlekedés² terén is. Az utasok EU-ban érvényesülő jogaira vonatkozó szabályok biztosítják a polgárok minimális védelmét, és ezzel elősegítik a mobilitást és a társadalmi integrációt. Segítenek a fuvarozók egyenlő versenyfeltételeinek megteremtésében az egyes közlekedési módokon belül és azokon átnyúlóan is.

A mostanáig elvégzett munka sikere ellenére egyes alapvető kérdések nyitva maradtak. A jogok teljes körének teljes és helyes végrehajtása még nem valósult meg. Az utasok még nincsenek tudatában az őket megillető jogoknak, vagy frusztráltak lemondanak azokról, mert költséges és fáradságos lenne a védelmük. A nemzeti hatóságok továbbra is különbözőképpen alkalmazzák a jogot, ami összezavarja mind az utasokat, mind a fuvarozókat, és torzulásokat okoz a piacon. A közlekedésről szóló 2011. évi fehér könyvében³ a Bizottság tehát – a felhasználókat és az ő mobilitásukat tartva a közlekedési politika középpontjában – ragaszkodott ahhoz, hogy meg kell erősíteni a jelenlegi szabályok végrehajtását, és szükség esetén tökéletesíteni kell azokat. Ez a közlemény az első lépés a már elvégzett munka megszilárdítása felé. Ezzel párhuzamosan a Bizottság nyilvános konzultációt indít a légi utasok jogairól szóló rendelet lehetséges felülvizsgálatáról.

A fehér könyv a tömegközlekedés versenyképes és fenntartható, az optimalizált intermodalitáson és a piaci integráción alapuló kiterjesztésének előmozdítását pártolja. Ebben a dinamikus összefüggésben a liberalizációnak minőségi szolgáltatásokkal kell együtt járnia. Az utasok olyan fuvarozási szolgáltatást várhatnak el, amely garantálja a megkülönböztetésmentességet, az útjuk megszakadása esetén nyújtott segítséget, az utazási feltételek átláthatóságát, a méltóságot nem sértő bánásmódot, valamint a szerződésük feltételeinek teljes mértékű betartását.

¹ COM(2001) 370

² Az utasok jogaira vonatkozó releváns uniós rendeletek:

Légi közlekedés

- 261/2004, HL L 46., 2004.2.17., 1. o., a „**légi közlekedési rendelet**”
- 1107/2006, HL L 204., 2006.7.26., 1. o.
- 1008/2008, HL L 293., 2008.10.31., 3. o.
- 889/2002, HL L 140., 2002.5.30., 2. o.

Vasúti közlekedés

- 1371/2007, HL L 315., 2007.12.3., 14. o., a „**vasúti közlekedési rendelet**”

Vízi közlekedés

- 1177/2010, HL L 334., 2010.12.17., 1. o. (2012. december 18-tól alkalmazandó), a „**vízi közlekedési rendelet**”
- 392/2009, HL L 131., 2008.5.28., 24. o.

Közúti közlekedés (autóbusz)

- 181/2011, HL L 55., 2011.2.28., 1. o. (2013. március 1-től alkalmazandó), az „**autóbusz-közlekedési rendelet**”

³ COM(2011) 144.

Ahhoz, hogy arra bátorítsuk a polgárokat, hogy jelentős számban térjenek át a magánközlekedésről a tömegközlekedésre, és könnyű és megbízható alternatívaként multimodális utazást válasszanak, olyan uniós utasjogi szabályozásra van szükség, amely biztosítja az utasok számára az egységes hozzáférési feltételeket és a szolgáltatás minőségének alapszintjét. Az utasoknak érezniük kell, hogy útjuk nem lesz bizonytalan, kellemetlen élményekkel teli esemény.

Ez a közlemény, amely a jogi szabályozás alkalmazása terén szerzett többéves tapasztalatra és az EU Bíróságának értelmezéseire épül, a következőket célozza:

- a **fuvarozók** segítségét az uniós jog következetesebb és hatékonyabb alkalmazása érdekében;
- a **nemzeti hatóságok** segítségét az utasok védelmének minden közlekedési módra kiterjedő harmonizált végrehajtása érdekében;
- az **utasok** segítségét, hogy nyilvánvalóbb legyen számukra, utazáskor mit várhatnak el (és mit nem) jogszerűen minimális minőségi szolgáltatásként.

Ezért e közlemény egyszerű módon összefoglalja a valamennyi közlekedési módra vonatkozó jogokat és elveket. Emellett azonosít néhány olyan területet is, ahol elérhető a jelenlegi szabályozás további konvergenciája, és meghatározza azokat a joghézagokat, amelyeket be lehet tölteni, hogy előkészítse a jog következetes, az utasok jogaira vonatkozó rendeletek – elsősorban a hatályba még nem lépett, a vízi és a közúti közlekedésről szóló rendeletek – bármilyen jövőbeli értékelésétől és értelmezésétől független alkalmazását.

További utasjogok erednek az Alapjogi Chartából, az uniós fogyasztóvédelmi szabályokból, a szervezett utazásokról szóló 90/314/EGK irányelvből, a nemzeti kötelmi jogi rendelkezésekből és/vagy az uniós jogba átültetett nemzetközi egyezményekből.

Ez a közlemény részét képezi a Bizottság azon, az uniós polgárságról szóló 2010-es jelentéssel⁴ megkezdett fellépésének, amelynek célja a polgárokat az uniós jogrendszer által biztosított jogaik gyakorlásában akadályozó tényezők eltávolítása. Egyike továbbá az egységes piaci intézkedéscsomagról szóló közleményben⁵ előírt intézkedéseknek.

II. AZ UTASOK JOGAIRA VONATKOZÓ UNIÓS SZABÁLYOZÁS FELÜLVIZSGÁLATA

A légi és vasúti közlekedési rendeletek már hatályosak. A vízi és az autóbusz-közlekedési rendelet 2012 decemberétől, illetve 2013 márciusától lesz alkalmazandó, a gyakorlati működésüket pedig azt követően fogják értékelni. Az utasokkal való igazságos és tiszteletteljes bánásmód biztosítása érdekében a jogalkotónak két célja volt. Először, hogy a négy közlekedési módra közös, a jogrendszer által biztosított utasjogokat vezessen be. Másodszor, hogy az arányosság biztosítása érdekében lehetővé tegye az egyes módok és piacaik sajátos jellemzői miatt szükséges megkülönböztetéseket, amelyek az iparágakhoz (a vállalat mérete, bevétele vagy az utak száma és gyakorisága) és az utasokhoz (az utazás hossza, ára és feltételei) kapcsolódnak.

⁴ COM(2010) 603.

⁵ COM(2010) 608 és COM(2011) 206.

Az utasok jogai három pilléren alapulnak: a megkülönböztetésmentességen; a pontos, időszerű és hozzáférhető tájékoztatáson; valamint az azonnali és arányos segítségnyújtáson. Az ezekből az elvekből eredő következő tíz jog képezi az uniós utasjogok alapját:

- (1) megkülönböztetésmentességhez való jog a közlekedéshez való hozzáférés terén;
- (2) mobilitáshoz való jog: többletköltségek nélküli hozzáférhetőség és segítség a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű utasok számára;
- (3) tájékoztatáshoz való jog a vásárlás előtt és az utazás különféle szakaszai során, különösen a szolgáltatás zavara esetén;
- (4) az utazásról való lemondáshoz való jog (teljes jegyár visszatérítése), ha az utazást nem a tervezett módon hajtják végre;
- (5) a szállítási szerződés teljesítéséhez való jog a szolgáltatás zavara esetén (más útvonalra terelés vagy átfoglalás);
- (6) segítséghez való jog az induláskor vagy a csatlakozási pontokon bekövetkező hosszú késés esetén;
- (7) bizonyos körülmények között kártérítésre való jog;
- (8) az utasokra és poggyászukra vonatkozó fuvarozói felelősséghez való jog;
- (9) gyors és hozzáférhető panaszkezelési rendszerhez való jog;
- (10) az uniós jog teljes körű alkalmazásához és hatékony végrehajtásához való jog.

Ezeket a jogokat az alábbiakban illusztráljuk és az utasok jogainak mellékelt listájában foglaljuk össze, első lépésként annak, hogy az Unió utasszállítási szakpolitikája egy tisztán modális megközelítéstől egy intermodálisabb elképzelés felé mozdul el.

1. MEGKÜLÖNBÖZTETÉSMENTESÉGHEZ VALÓ JOG A KÖZLEKEDÉSHEZ VALÓ HOZZÁFÉRÉS TERÉN

1.1. Állampolgárság alapján

Az Európai Unió működéséről szóló szerződés (EUMSZ) 18. cikke tiltja az állampolgársági alapon történő megkülönböztetést. Ez minden közlekedési módra vonatkozik, és tükröződik a légi, az autóbusz- és a vízi közlekedési rendeletben is, amelyek kifejezetten védik az utasokat az állampolgárság alapján történő közvetett vagy közvetlen megkülönböztetéstől.

Konkrétabban az 1008/2008/EK rendelet előírja, hogy a viteldíjakhoz való hozzáférést valamennyi légi szolgáltatásra vonatkozóan a fogyasztó vagy az utazásközvetítő állampolgárságán vagy lakóhelyén alapuló megkülönböztetéstől mentesen kell biztosítani. Az autóbusz- és a vízi közlekedési rendelet is hasonló védelmet biztosít. Ez véget vet annak a gyakorlatnak, hogy egy adott tagállam lakói egy másik országban nem tudnak foglalni ugyanazon fuvarozó honlapján. Azt is jelenti, hogy az utazásközvetítők a földrajzi elhelyezkedésüktől függetlenül ugyanazokhoz a viteldíjakhoz férnek hozzá.

1.2. Elutasított beszállás alapján

A gyakorlati megkülönböztetés elkerülése érdekében azok a légi utasok, akik beszállását ésszerű alap nélkül elutasítják, mindig választhatnak a visszatérítés vagy a más útvonalra terelés (a lehető leghamarabb vagy átfoglalással később, az utasnak megfelelő időpontban) közül, jogosultak megfelelő ellátásban részesülni, és kaphatnak kártérítést vagy a fuvarozóval egyeztetett juttatásokat. Az autóbuszon utazó utasok jogosultak lehetnek kártérítésre a beszállás elutasítása esetén. A vízi és a vasúti közlekedés terén a beszállás – elsősorban túlfoglalás miatti – elutasításának gyakorlata mindeddig szinte nem létezett. Ezekre a közlekedési módokra vonatkozóan tehát nem tervezik ilyen jog bevezetését.

1.3. Fogytékosság és/vagy csökkent mozgásképesség alapján

A fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű utasokat nem lehet hátrányosan megkülönböztetni a foglaláskor, a jegyvásárláskor és a beszálláskor. Kivételt csak közlekedésbiztonsági okból vagy a közlekedési rendszer olyan fizikai jellemzői miatt lehet tenni, amelyek fizikailag lehetetlenné teszik a szállítást, de bármilyen fajta kényelmi vagy kereskedelmi kérdés miatt nem.

Minden olyan ágazatban, ahol eltérést alkalmaznak, az utas írásbeli magyarázatot kérhet, amelyet a kéréstől számított 5 napon belül meg kell adni, és ésszerű erőfeszítéseket kell tenni annak érdekében, hogy elfogadható alternatívát ajánljanak az utasnak.

A vasúti, a tengeri és az autóbusz-közlekedésre vonatkozó jogszabályok kimondják, hogy a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű utasok számára többletköltség nélkül kell kínálni a foglalásokat és a jegyeket (ha például nem lehetséges akadálymentes ülést lefoglalni az interneten, ingyenesen hívható telefonszámot kell biztosítani). A légi közlekedési rendelet értelmében a segítséget ingyenesen kell biztosítani, azaz tiltottak az extra foglalási költségek.

A vasúti közlekedési rendelet értelmében egy vállalkozás nem írhatja elő, hogy a fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű utast egy másik személynek kell kísérnie. Ha az autóbuszon vagy hajón utazó utasok beszállását fogyatékoság miatt visszautasítják, kérhetik, hogy kísérhesse őket egy másik személy, aki biztosítja nekik az utazáshoz szükséges segítséget, és akit ingyenesen kell szállítani. A fuvarozók számára a légi közlekedési rendeletben biztosított, egy kísérő előírására vonatkozó lehetőséget korlátozott módon kell alkalmazni, és minden alkalommal, amikor szükség van a kísérőre, a fuvarozóknak ezt ingyenesen vagy csökkentett árakon lehetővé kell tenniük.

2. MOBILITÁSHOZ VALÓ JOG: TÖBBLETKÖLTSÉGEK NÉLKÜLI HOZZÁFÉRHETŐSÉG ÉS SEGÍTSÉG A FOGYATÉKKAL ÉLŐ ÉS A CSÜKKENT MOZGÁSKÉPESSÉGŰ UTASOK SZÁMÁRA

A fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű utasok számára többletköltség nélkül nyújtott segítség köre és feltételei közlekedési módonként eltérőek, és az alapjukat az egyes módok eltérő működési sajátosságai képezik. Alapvető fontosságú az ilyen utasokkal foglalkozó személyzet megfelelő szakmai képzése is.

A Bizottság még a 2012. évi paraolimpiai játékok előtt iránymutatásokat fog bemutatni az 1107/2006/EK rendelet szerinti, a légi közlekedés terén a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű utasoknak nyújtott segítségre vonatkozó rendelkezések végrehajtásáról.

A fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű utasok azon lehetőségei, hogy előzetesen bejelentsek az utazásukat, elengedhetetlenek a segítségnyújtás minőségének javításához és költségének csökkentéséhez. Ez vonatkozik az intermodális közlekedésre is (pl. egyetlen előzetes bejelentés egy kombinált, gyorsvasutat és repülőutat is tartalmazó jegy kapcsán). A gyakorlatban – elsősorban az interneten – azonban még nem mindig egyszerű vagy lehetséges az előzetes bejelentés, és néha drága is (fizetős telefonhívások). A Bizottság ezért arra ösztönzi a fuvarozókat, hogy modernizálják előzetes bejelentési eszközeit, hogy azok hatékonyak és hozzáférhetőek legyenek, lehetőleg egyszerű elektronikus úton.

A szolgáltatás tényleges hozzáférhetősége feltételezi azt is, hogy a tájékoztatási és foglalási rendszereket hozzáférhető formátumban (pl. képernyőolvasó programokkal a látássérültek számára) és a járművekre és az infrastruktúrára – ideértve az értékesítő pultokat és a terminálokat – vonatkozó műszaki akadálymentesítési szabványok alapján biztosítják. Uniós szinten léteznek a hozzáférhetőségre vonatkozó műszaki szabványok (a csökkent mozgásképességű személyekre vonatkozó ÁME)⁶ a hagyományos és a nagysebességű vasúti rendszerre vonatkozóan. A vonatok, állomások, valamint az infrastruktúrának azok a releváns részei, amelyek megfelelnek a csökkent mozgásképességű személyekre vonatkozó ÁME-nek, átjárhatóak lesznek, így az egész transzeurópai hálózatban hasonló hozzáférési szintet kínálnak a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű utasok számára.

A közúti közlekedés terén az autóbuszok típusjövahagyásáról szóló 2001/85 irányelv tartalmaz a csökkent mozgásképességű utasok és a fogyatékkal élő személyek általi hozzáférhetőségre vonatkozó előírásokat. A tengeri közlekedés terén a személyhajókra vonatkozó biztonsági szabályokról és követelményekről szóló 2009/45/EK irányelv⁷ tartalmaz iránymutatásokat a hajóépítésre és a felszerelésekre vonatkozóan, hogy megkönnyítse a hajó csökkent mozgásképességű utasok általi megközelítését. Nem léteznek azonban európai akadálymentesítési szabványok a légi közlekedésre vagy a vízi közlekedéshez való kikötői hozzáférésre vonatkozóan.

A Bizottság egy irányelvet – az európai akadálymentesítési intézkedéscsomagot – tervez javasolni abból a célból, hogy a fogyatékkal élő személyek jobban hozzáférhessenek az áruk és szolgáltatások piacához. Ez lehetőséget adna a Bizottságnak arra, hogy általános szabványokat dolgozzon ki a közlekedési infrastruktúra és a közlekedési szolgáltatások akadálymentesítésére vonatkozóan. Ez kiterjedhetne olyan kérdésekre, mint a jegykiadás, a valós idejű közlekedési információk és az online szolgáltatások.

3. TÁJÉKOZTATÁSHOZ VALÓ JOG A VÁSÁRLÁS ELŐTT ÉS AZ UTAZÁS KÜLÖNFÉLE SZAKASZAI SORÁN, KÜLÖNÖSEN A SZOLGÁLTATÁS ZAVARA ESETÉN

Az utasok tájékoztatáshoz való joga átfogja a következőket: általános tájékoztatás az olyan kérdésekről, mint az utazás során érvényesülő jogok és kötelezettségek, a szolgáltatások fogyatékkal élő utasok és csökkent mozgásképességű utasok általi hozzáférhetősége, valamint a fuvarozó minőségi szabványai és teljesítése; konkrét tájékoztatás az útról a teljes utazás során (a vásárlás előtt, az utazás előtt és közben, valamint a szolgáltatás zavara esetén).

⁶ 2008/164/EK bizottsági határozat, HL L 64., 2008.3.7., 72. o.

⁷ HL L 163., 2009.6.25., 1. o.

Ezeknek a jogoknak korszerű kommunikációs technológia használatával kell eleget tenni, kielégítve a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű utasok szükségleteit is. A vízi és az autóbusz-közlekedési rendelet megemlíti a tájékoztatás új elektronikus módszereit, például az SMS-t is. Minden közlekedési módra vonatkozóan ösztönzik az új technológiák, pl. az okostelefon-alkalmazások, honlapok és a közösségi média alkalmazását.

Tájékoztatást – amely jelenleg csak az üzemeltető kötelezettsége – más szereplők is nyújtanak a honlapjuk útján és a reptereken, kikötői terminálokban, vonat- és autóbusz-állomásokon. Időben történő és hatékonyabb összehangolás szükséges a közlekedési lánc különböző szereplői (fuvarozó, infrastruktúra-működtető, jegyértékesítő, szolgáltatók) között az ellentmondó tájékoztatás (pl. a reptér honlapján „járatkésés”, míg a légi fuvarozó honlapján „törölt járat” szerepel) elkerülése érdekében.

Megfelelő tájékoztatást kell elérhetővé tenni a nagyközönség számára általában véve az utasok jogairól is, mint ahogyan az a Bizottság speciális tájékoztató kampánya során történt 2010-ben.

3.1. Általános tájékoztatás az utasok jogairól, a minőségi szabványokról és a fuvarozók teljesítéséről

Fogyasztói szervezetek jelentései és bizottsági jelentések rámutattak, hogy ha közzétennék az üzemeltetők teljesítményének értékelését és az utasok elégedettségéről készített felméréseket, akkor a felhasználók összehasonlítást végezhetnének és tájékozottan hozhatnának döntéseket; ösztönzést nyerne a szolgáltatások minősége alapján folyó verseny; és könnyebbé válna a nemzeti végrehajtó szervek általi egységes ellenőrzés és végrehajtás.

A vasúti közlekedési rendelet tartalmazza az üzemeltetők azon kötelezettségét, hogy jelentést tegyenek a minimális szolgáltatásminőségi szabványok alkalmazásáról. Az Egyesült Államokban a nagy légi fuvarozókra egységes jelentési rendszer vonatkozik, a jelentéseket az USA közlekedési minisztériuma összegyűjti és közzéteszi, elsősorban a havi „Légi közlekedési fogyasztói jelentések”⁸ útján.

3.2. A jegyvásárlás előtti átlátható, hozzáférhető tájékoztatás a szállítási szerződés minden fontos vonatkozásáról

Az uniós szabályozás előírja jegy biztosítását minden közlekedési módra vonatkozóan. A jogi rendelkezések részletei eltérőek. Bármilyen formát ölt is (ideértve az elektronikus formát is), a jegy az utazásra való jogosultságnak tekinthető, így tartalmaznia kell: egy szállítási szolgáltatás valamennyi elengedhetetlen elemét; az árát és a feltételeknek legalább az összefoglalását, ideértve azokat a kikötéseket, amelyek lehetővé teszik a szerződés egyoldalú módosítását (pl. a meg nem jelenésre vonatkozó eljárásra vagy az utazás időpontjának megváltoztatására vonatkozó kikötések), vagy amelyek korlátozzák a szolgáltatást (pl. megengedett poggyásmennyiség); valamint a csökkent mozgásképességű személyek utazáshoz való hozzáférésehez kapcsolódó jogi feltételeket.

A jegy teljes árára és a szolgáltatás tartalmára vonatkozó átlátható tájékoztatás elengedhetetlen ahhoz, hogy az utasok teljes mértékben tájékozottan dönthessenek a jegyvásárlás előtt, miközben garantálja a fuvarozók számára a viteldíjak szabad

⁸ <http://airconsumer.ost.dot.gov/reports/index.htm>

megállapítását. Míg a nyitott piacokon elfogadható, hogy a személyszállítási szolgáltatáshoz kapcsolódó egyes másodlagos szolgáltatásokat (mint az étkezéseket vagy a nagyobb poggyászok szállítását) az alapidíjon kívül kínálnak, az 1008/2008/EK rendelet által az árak átláthatóságára vonatkozóan meghatározott jelenlegi szabályok ellenére az utasok jelenleg bizonytalanok abban, hogy az alapidíj mely költségeket és elemeket foglalja magában, és hogy jogszerűen várhatják-e el, hogy ezek az elemek részét képezzék az alapvető szállítási szolgáltatásnak. Ez a bizonytalanság összezavarja az utasokat, és a közlekedési szolgáltatók iránti bizalmatlansághoz vezet. Versenytorzulást eredményez olyan esetekben, ahol a nemzeti jogalkotók és bírók különböző álláspontra helyezkedhetnek azt illetően, hogy az ilyen új gyakorlatot visszaélésnek kell-e tekinteni. A személyszállítási szolgáltatás tartalmára és az egyes közlekedési módok esetén az alapidíjba beletartozó árelemekre vonatkozó harmonizált, intermodális elképzelésre van szükség.

Miközben lehetséges, hogy az ármegejelölés szabályait finomítani kell a különféle közlekedési módokra vonatkozóan, az egyik lehetőség a személyszállítási szolgáltatás olyan központi elemeinek meghatározása, amelyeknek a módtól függetlenül következetesen bele kell tartozniuk az alapidíjba. Ezek közé tartozna például: az utasszállításhoz elengedhetetlen valamennyi működési költség (ideértve a fuvarozó olyan jogi kötelezettségeihez kapcsolódó költségeket, mint amilyen a biztonság és az utasok jogai), valamint az utazáshoz az utas szempontjából elengedhetetlen valamennyi vonatkozás (például a jegyek és beszállókártyák biztosítása vagy minimális poggyász és személyes tárgyak szállítása).

A közelmúltban elfogadott, a fogyasztói jogokról szóló irányelv⁹ várhatóan javítja az átláthatóságot az utasok számára, különösen a közlekedési jegyek online vásárlása terén. Az irányelv kifejezetten megtiltja az előre kipipált négyzetek használatát, az internetes költségszámításokat és minden olyan többletköltséget, amelyről az utasokat nem tájékoztatták megfelelően előre. Megtiltja továbbá, hogy a kereskedők olyan díjat számítsanak fel a fizetési eszközök (pl. hitelkártyák) használatáért, amely meghaladja a kereskedő által az adott eszközök használatáért fizetett költséget.

A Bizottság jelenleg tanulmányt készít az Unióban a repülőjegyek árának átláthatóságára vonatkozó szabályokról annak értékelése céljából, hogy ezek betöltik-e eredeti rendeltetésüket. E szabályok célja az, hogy átláthatóbb árakat – köztük egy könnyen azonosítható végső árat – és más ajánlatokkal való egyszerű összehasonlítást biztosítsanak a fogyasztók számára. Ezt a tanulmányt várhatóan 2012-ben teszik közzé.

3.3. Tájékoztatás az utazás során és a szolgáltatás zavara esetén

Az utasokat folyamatosan tájékoztatni kell az utazás előtt és annak során (pl. a menetrend szerinti időpontok változásairól és a csatlakozási pontokra való érkezés várható idejéről). Ezt a tájékoztatást vasúti közlekedés esetén a lehető leghamarabb, vízi és autóbusz-közlekedés esetén pedig legkésőbb 30 perccel a menetrend szerinti indulási idő után kell biztosítani. A légi közlekedésre nem létezik ilyen rendelkezés.

Az időben nyújtott és pontos tájékoztatás több időt ad az utasoknak arra, hogy az új körülményekhez igazítsák az útjukat. Emellett csökkenti a más útvonalra terelés és az ellátás kötelezettségéhez kapcsolódó költségeket azáltal, hogy növeli azon utasok számát, akik ehelyett az utazásról való lemondás mellett döntenek (a visszatérítést választva) vagy

⁹ 2011/83/EU irányelv, HL L 304., 2011.11.22., 64. o.

elhalasztják az útjukat (az átfoglalást választva). Javítja az utasok bizalmát és a fuvarozó megítélését is. A szolgáltatás zavarának körülményeire, az utasok jogaira és a rendelkezésükre álló utazási alternatívákra vonatkozó tájékoztatás mellett a fuvarozóknak saját maguknak vagy képviselőik útján tájékoztatniuk kell az utasokat arról is, hogy kihez forduljanak és hogyan, ha panaszt kívánnak benyújtani.

A légi közlekedési rendelet hatásértékelése és az e közleményt kísérő nyilvános konzultáció keretében a Bizottság értékelni fogja az időben történő tájékoztatás nyújtását (pl. az utazásra és a szolgáltatás bármilyen lehetséges zavarára vonatkozóan) szolgáló intézkedések szükségességét.

4. AZ UTAZÁSRÓL VALÓ LEMONDÁS (VISSZATÉRÍTÉS) JOGA A SZOLGÁLTATÁS ZAVARA ESETÉN

A jogalkotó úgy döntött, hogy nem határozza meg a „hosszú késés” fogalmát, hanem olyan határidőket állapít meg, amelyek elteltével az utasok jogosultak választani két lehetőség közül:

- az utazásról való lemondás (visszatérítés);
- más útvonalra terelés kérése, amely lehetővé teszi, hogy a tervezett időponthoz képest a lehető legközelebb érkezzenek meg végső célállomásukra.

A visszatérítés és a más útvonalra terelés közötti választás joga feltétel nélküli minden közlekedési mód esetén, és minden esetben érvényesül, még rendkívüli körülmények között is. Az e jogokra alapot adó határidők közlekedési módonként eltérőek: vasúti közlekedés esetén 60 perc, tengeri közlekedés esetén 90 perc, közúti közlekedés esetén 120 perc (2 óra), légi közlekedés esetén pedig 300 perc (5 óra). A visszatérítéshez való jog a fel nem használt jegy teljes összegének 7 napon belüli (légi és vízi közlekedés esetén) vagy 1 hónapon belüli (vasúti és autóbusz-közlekedés esetén) visszafizetését, valamint szükség esetén az eredeti kiinduláshoz való visszautazást takarja.

5. A SZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉHEZ (MÁS ÚTVONALRA TERELÉSHEZ VAGY ÁTFOGLALÁSHOZ) VALÓ JOG A SZOLGÁLTATÁS ZAVARA ESETÉN

Ha az utas úgy dönt, hogy nem kéri a jegy teljes árának visszatérítését, jogosult kérni a szállítási szerződés teljesítését, és hogy más útvonalon juttassák el a célállomásra. A célállomásra más útvonalon való, az első lehetséges alkalommal történő szállítás hasonló szállítási feltételek mellett biztosítható ugyanazon fuvarozó által, egy másik fuvarozó által vagy más tömegközlekedési mód útján.

A légi és a vasúti közlekedés terén az utasnak van egy harmadik lehetősége is: későbbre halasztani az utazást (átfoglalás ugyanazon fuvarozónál). Ez a jog az utas számára megfelelő időpontban gyakorolható, amennyiben van még szabad hely. Bár a későbbi időpontban történő más útvonalra terelés (átfoglalás) lehetősége nem szerepel kifejezetten a vízi és az autóbusz-közlekedési rendeletben, a jogi szabályozás nem zárja ki ezt a megoldást, amennyiben arról megállapodnak az utassal. Ha az utas a visszatérítést vagy a későbbi időpontra való átfoglalást választja, akkor a fuvarozó minden további ellátási kötelezettsége megszűnik.

Az utasok gyakran panaszkodnak arra, hogy nem kínálták fel nekik a más útvonalra terelés, az átfoglalás és a visszatérítés közül mindhárom lehetőséget, hanem csak visszatérítették nekik a jegy árát. Az utasnak minden esetben és minden közlekedési mód esetén megvan a választási lehetősége, és azt a járatot üzemeltető fuvarozónak rögtön fel kell kínálnia számára, amint fennakadás történik.

Mind a fuvarozó által felkínált választási lehetőségnek, mind az utas által elfogadott lehetőségnek világosnak és egyértelműnek kell lennie.

Mivel a szolgáltatás zavara esetén rendszerint lehetetlen a helyszínen megoldást improvizálni, a hatékony alternatívák nyújtása érdekében előre el kell készíteni a szükséges megállapodásokat és más útvonalra terelési terveket, más fuvarozók vagy közlekedési módok igénybevételére vonatkozóan is. A fuvarozóknak ezért gondoskodniuk kell arról, hogy a terminálon/állomáson rendelkezésre álljon a szükséges és szakértelemmel rendelkező személyzet és az eszközök ahhoz, hogy kapcsolatba léphessenek az utasokkal, és azok gyorsan és hatékonyan választhassanak, amint fennakadás történik. Továbbra is túlságosan gyakran történnek olyan esetek, hogy az utasokat közvetítő nélkül magukra hagyják, és ilyenkor a nemzeti végrehajtó szerveknek szigorúan kell eljárniuk.

A nemzeti végrehajtó szerveknek biztosítaniuk kell, hogy a fuvarozók valamennyi közlekedési mód terén megfelelően felkészüljenek a szolgáltatás zavarainak kezelésére azzal, hogy hatékony rendszereket alakítanak ki az utasok jogainak érvényesítésére és arra, hogy alternatív utazási megoldásokat kínáljanak fel a számukra.

6. SEGÍTSÉGHEZ VALÓ JOG AZ INDULÁSKOR VAGY A CSATLAKOZÁSI PONTOKON BEKÖVETKEZŐ HOSSZÚ KÉSÉS ESETÉN

A jogi szabályozás valamennyi közlekedési módra vonatkozóan megállapítja az ellátás egy olyan minimális szintjét, amelyet a helyszínen biztosítani kell, ha a késés eléri a menetrend szerinti indulási időtől számított határidőt. Az ellátás minden közlekedési mód esetén a hosszú késés vagy a járatörlés és az azt követő más útvonalra terelés miatt bekövetkező várakozási időhöz kapcsolódik. Arányosnak és ésszerűnek kell lennie, és a szolgáltatási zavar, az utasok és az érintett közlekedési mód körülményeihez kell igazítani. A segítségnyújtásra feljogosító minimális késés változó: vasúti közlekedés esetén 60 perc; vízi és autóbusz-közlekedés esetén 90 perc; légi közlekedés esetén pedig 120–240 perc. Ellátást kell nyújtani a terminálon és/vagy a fedélzeten is (pl. a frissítők és étkezések korlátozhatók, de azokat a kifutópályán való várakozás esetén vagy hajók esetén a fedélzeten kell nyújtani, különösen a kiszolgáltatott utasok számára; a mosdókhoz és a megfelelő fűtő/hűtő légkondicionáláshoz való hozzáférést mindig biztosítani kell).

A légi és vasúti közlekedésre vonatkozó jogszabályok jelenleg nem tartalmazzák a szálláshoz való jog korlátozását, míg a vízi közlekedés terén ez három éjszakára és éjszakánként 80 EUR-ra, autóbuszok esetén pedig két éjszakára és éjszakánként 80 EUR-ra korlátozható.

Ezenkívül a légi és a vasúti közlekedés terén az ellátás minden formája (ideértve a szállás biztosítását) feltétel nélküli és rendkívüli körülmények között is biztosítandó. Ami a vízi és az autóbusz-közlekedési rendeletet illeti, minden esetben megfelelő étkezést és frissítőket kell biztosítani. A szállás biztosítása azonban egyes meghatározott rendkívüli körülmények esetén kizárt: a vízi közlekedés terén akkor, ha a járatörlést vagy a késést a hajó biztonságos működtetését veszélyeztető időjárási körülmények okozzák, az autóbusz-közlekedés terén

pedig kedvezőtlen időjárási körülmények vagy nagyobb természeti katasztrófák esetén. A bizonyítás kötelezettsége mindig az üzemeltetőket terheli.

Mint ahogy visszatérítés vagy más útvonalra terelés esetén is, a nemzeti végrehajtó szervezetnek biztosítaniuk kell, hogy:

- a fuvarozók megfelelően felkészüljenek a szolgáltatás zavarainak kezelésére azáltal, hogy hatékony rendszereket alakítanak ki az utasoknak való segítségnyújtásra, és mindig jelen legyenek vagy rendelkezzenek képvisellel a terminálokban, ha váratlan esemény történik.
- A légi közlekedési rendelet felülvizsgálatát célzó hatásvizsgálat összefüggésében értékelni fogják annak a lehetőségét, hogy a várakozni kényszerülő légi utasok számára is a többi közlekedési módra vonatkozó határidőkön belül biztosítsanak ellátást.

7. KÁRTÉRÍTÉSRE VALÓ JOG

Bizonyos körülmények között hosszú késés esetén az érkezéskor objektív és szabványosított módon nyújtott kártérítésre való jog részét képezi a valamennyi közlekedési módra vonatkozó minimális minőségi szabványok legfontosabb elemeinek.

E kártérítés célja az, hogy csökkentse a valamennyi utas által elszenvedett kényelmetlenséget többek között azzal, hogy érkezéskor minimális könnyebbséget biztosít az utasoknak, hogy lehetővé tegye számukra a váratlanul hosszú késés által okozott közvetlen kényelmetlenségek leküzdését, hasonlóképpen ahhoz a segítséghez, amelyre az indulás késedelve esetén jogosultak.

7.1. Megosztott felelősség

A jogalkotó úgy döntött, hogy az utazás megszakadása esetén az üzemeltető vállalatára összpontosítja az ellátásra és a segítségnyújtásra való jogosultság teljesítését. Ez azonban nem jelenti azt, hogy az üzemeltető vállalatnak egyedül kell viselnie a pénzügyi terhet, vagy hogy az utasok csak akkor élhetnek ezekkel a jogokkal, ha a hosszú késés oka a fuvarozónak tulajdonítható.

A tapasztalatok azt mutatják, hogy a szállítási lánc sok más szereplője lehet a hosszú késés oka. Az utasok által elszenvedett kényelmetlenség szintje és így a segítséghez való joguk ugyanaz, függetlenül attól, hogy milyen okból ered a kényelmetlenség, vagy ki a felelős. A felelős félnek kell viselnie az utasnak járó kártérítéshez kapcsolódó pénzügyi költséget, és meg kell azt térítenie az üzemeltető fuvarozónak.

A felelősség megosztásának ezen elvét eddig rosszul alkalmazták, azt hatékonyabban kellene végrehajtani. A légi közlekedési rendelet felülvizsgálatának keretében értékelni fogják azokat az intézkedéseket, amelyek biztosítják, hogy az üzemeltető vállalatok teljesíthessék kötelezettségeiket, miközben a pénzügyi költségeket megfelelően megosztják mindazok között, akik felelősek a késésért.

7.2. Rendkívüli körülmények

A légi és vízi közlekedés terén előfordulhat, hogy az üzemeltetőknek nem kell kártérítést fizetniük, ha a szolgáltatás zavarát rendkívüli körülmények okozzák. Ez alkalmazandó az autóbuszok üzemeltetőire is, ha ténylegesen felkínálták a visszatérítés vagy a más útvonalra terelés közötti választást. A vasúti közlekedésben is ez a helyzet, ha a szolgáltatás zavarát egy harmadik személy vagy az utas hibája, illetve olyan körülmények okozták, amelyek nem kapcsolódnak a vasút működéséhez, amelyeket a fuvarozó nem tudott elkerülni, és amelyek következményeit nem lehetett megakadályozni. A bizonyítás kötelezettsége mindig a fuvarozókat terheli.

A kártérítésre alapot adó feltételek, az összeg, valamint az üzemeltető mentesülésére okot adó körülmények eltérőek lehetnek, figyelemmel az egyes közlekedési módok sajátosságaira és az utasok eltérő szükségleteire, azaz az elszenvedett kényelmetlenségre. Figyelembe veszik például a szolgáltatás zavara miatt elvesztegetett idő (vasút esetén minimum egy óra) különbségeit, az út hosszát (légi és vízi közlekedés esetén), valamint a jegyárát.

A közlekedési módok között bizonyos mértékű értelmezési konvergenciát kell biztosítani a szabályok fuvarozók általi egyértelmű és egyszerű alkalmazása érdekében, valamint hogy a polgárok tisztában legyenek a jogaikkal. A gyakorlatban kétféle helyzet merült fel: rendkívüli körülmények egyértelmű esetei, amelyeknél bizonyos mértékű arányosságot kell bevezetni a fuvarozókat terhelő ellátási kötelezettség terén (pl. ilyen volt az európai légtér lezárása a 2010-es tűzhányó-válság alatt); más olyan esetek, amelyeknél nehéz gyorsan és egyszerűen eldönteni, hogy rendkívüli körülményekről van-e szó. A jogalkotó azonban a vonatkozó rendeletek néhány preambulumbekzdésében példákat nyújtott a légi, a vízi és a közúti közlekedésre vonatkozóan. Emellett az a tény, hogy az EU Bírósága egyértelművé tette, hogy egy repülőgép műszaki problémája elviekben nem tekinthető rendkívüli körülménynek¹⁰, segítheti a valamennyi közlekedési mód terén működő nemzeti végrehajtó szerveket és a Bizottságot abban, hogy harmonizálják és felgyorsítsák ennek a jognak az alkalmazását.

Az utasoknak biztosaknak kell lenniük abban, hogy az üzemeltető fuvarozó gyorsan eleget tesz a kártérítésre való jognak, miután egyértelművé válik, hogy az adott esetben nincs szó rendkívüli körülményekről. Mindegyik rendelet csak akkor teszi lehetővé a kártérítés utalványok formájában vagy bármilyen más formában történő kifizetését, ha erről megállapodnak az utassal. Ez a lehetőség rugalmasságot, gyorsaságot és egyszerűséget biztosít mind a fuvarozók, mind az utasok számára.

A segítségnyújtáshoz való joghoz kapcsolódó, az ágazatra rendkívüli körülmények esetén nehezedő gazdasági teher arányosságát szintén értékelni fogják a légi közlekedési rendelet felülvizsgálatát célzó közelgő hatásvizsgálat során. Ami a kártérítésre való jog teljes tiszteletben tartását illeti, a rendkívüli körülményekre vonatkozó szabályok egyértelműbb és következetesebb alkalmazását biztosító intézkedéseket kell hozni valamennyi közlekedési mód terén.

¹⁰ A C-549/07. sz. Wallentin-Hermann-ügyben 2008. december 22-én hozott ítélet.

8. A FUVAROZÓ FELELŐSSÉGE AZ UTASOKÉRT ÉS AZOK POGGYÁSZÁÉRT

Az autóbusz-közlekedés kivételével valamennyi közlekedési mód terén az uniós jogba átültetett nemzetközi egyezmények¹¹ szabályozzák a halál vagy sérülés esetére, illetve a poggyász helytelen kezelésére vonatkozó felelősséget. Az egyes közlekedési módok és a vonatkozó nemzetközi keret sajátosságai ellenére létezik néhány közös vonás.

A nemzetközi egyezmények egyéni kártérítési jogosultságot tartalmaznak. Az utas és a fuvarozó nézeteltérése esetén a problémát bíróságnak kell értékelnie az egyedi körülmények fényében. Ezzel ellentétben az uniós utasjogi rendeletek nem veszik figyelembe az egyéni károkat, hanem az utasok közvetlenebb és kollektív védelméről rendelkeznek a problémák és a kényelmetlenség enyhítése érdekében, objektív, mérhető kritériumok – pl. a késés időtartama, a jegyár vagy az utazási távolság – alapján határozva meg a szabványosított és azonnali orvoslási lehetőségeket.

A két jogrendszer tehát különálló, autonóm, és különböző típusú károkkal foglalkozik, ahogyan azt a Bíróság is megerősítette¹² a repülésre vonatkozóan: pl. a Montreali Egyezmény szabályozza, hogy a járat késése esetén az érintett utasok milyen feltételekkel nyújthatnak be egyéni kártérítés iránti keresetet, míg a légi közlekedési rendelet szabványosított és azonnali kártérítési intézkedéseket ír elő.

Az uniós jogi eszközök a jogi felelősség különböző rendszerei alapján minimális védelmet állapítanak meg a halál vagy sérülés esetén fizetendő pénzügyi kártérítésre vonatkozóan. Ez a pénzügyi kártérítés nem automatikus, azt bírósági eljárásban kell igényelni¹³.

A fuvarozók valamennyi közlekedési módnál felelősek a poggyász szállításáért annak elveszése, megsérülése vagy késése esetén, kivéve a jogszabályok által meghatározott bizonyos körülmények között, amelyek általában az esemény körülményeire és a kár megelőzését vagy csökkentését célzó erőfeszítésekhez kapcsolódnak. A jogi szabályozás általában mindegyik közlekedési módra vonatkozóan megállapít konkrét minimális kártérítési összegeket poggyászproblémák esetére.

Speciális szabályok védik a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű utasokat a mozgást segítő eszközök elveszése, megsérülése vagy késése esetén elsősorban azért, hogy kizárják a kártérítés korlátozását, de a kártérítést az adott mozgást segítő eszköz javításának

¹¹ A légi közlekedés terén a Montreali Egyezmény és a 889/2002/EK rendelet; a vízi közlekedés terén az Athéni Egyezmény és a 392/2009/EK rendelet; a vasúti közlekedés terén a Nemzetközi Vasúti Személy- és Poggyászfuvározási Egyezmény (CIV), a Nemzetközi Vasúti Fuvározási Egyezmény (COTIF) egységes szabályai és az 1371/2007/EK rendelet.

¹² A C-344/04. sz. IATA-ügyben 2006. január 10-én hozott ítélet; a C-549/07. sz. Wallentin-Hermann-ügy; a C-402/07. sz., Sturgeon és társai és a C-432/07. sz., Böck és Lepuschitz egyesített ügyekben 2009. november 19-én hozott ítélet.

¹³ Léteznek az uniós és/vagy vonatkozó nemzetközi egyezményekben meghatározott automatikus előzetes kifizetések is, a vasúti és a vízi közlekedésre vonatkozóan 21 000 EUR, a légi közlekedésre vonatkozóan pedig 16 000 SDR (körülbelül 17 600 EUR) minimális értékben. Az autóbusz-közlekedés terén nincs előzetes kifizetés, de az üzemeltetőnek azonnal segítséget kell nyújtania a baleset áldozatai számára.

vagy kicserélésének költségéhez kapcsolják. Ez nem vonatkozik a légi közlekedésre, ahol – ahogyan a Bizottság 2008-ban jelezte¹⁴ – gyorsan be kell tölteni ezt a joghézagot.

A vasúti és közúti ágazatban a rendeleteknek megfelelően kijelölt nemzeti végrehajtó szervek hatáskörébe tartozik a fuvarozó felelősségére vonatkozó rendelkezések betartásának biztosítása. A tengeri és légi közlekedés terén más a helyzet. Ez azt jelenti, hogy a légi utasok jogaihoz kapcsolódó minden más panasztól eltérően a nem megfelelően kezelt poggyászhoz kapcsolódó számos panasszal nem a kijelölt nemzeti végrehajtó szervek foglalkoznak. Ez hatással van a jogbiztonságra és az ilyen kérdések uniós szintű homogén kezelésére.

A légi közlekedési rendelet felülvizsgálatát célzó közelgő hatásvizsgálat foglalkozni fog a poggyászhoz és a mobilitást segítő eszközökhöz kapcsolódó problémák terén meglévő joghézaggal.

9. GYORS ÉS HOZZÁFÉRHETŐ PANASZKEZELÉSI RENDSZERHEZ VALÓ JOG

Ha a bármely közlekedési módot igénybe vevő utasok elégedetlenek azzal, ahogyan egy fuvarozó a jogaikat alkalmazza, jogosultak panaszt benyújtani először a fuvarozónak, majd – ha továbbra is elégedetlenek – a nemzeti végrehajtó szervként kijelölt illetékes szervezetnek, hogy végrehajtsa a feladatot. Az Európai Fogyasztói Központok Hálózata értékes segítséget nyújt azoknak az utazóknak, akiknek az utazás megszakadása esetén tájékoztatásra és iránymutatásra van szükségük.

A tapasztalat azt mutatta, hogy fontos határidőket szabni a panaszkezelésre vonatkozóan mind az üzemeltetők, mind a nemzeti végrehajtó szervek számára. A fogyasztói szervezetek sorozatosan panaszkodtak mind a fuvarozók, mind a nemzeti végrehajtó szervek panaszkezelési teljesítményére, különösen a légi közlekedés terén. Mivel a légi közlekedési rendelet nem tartalmaz jogi határidőket a panaszkezelésre, a Bizottság ilyen határidőkre vonatkozó önkéntes megállapodásokat ösztönzött, amelyeket 2007-ben kötöttek meg¹⁵. Mivel a tapasztalatok azt mutatták, hogy ezeket a megállapodásokat nem tartották be széles körben¹⁶, az uniós jogalkotók a későbbi jogszabályokban kötelező határidőket állapítottak meg. A vasúti közlekedési rendelet megállapít határidőket a vasúttársaságok számára, de a nemzeti végrehajtó szervek számára nem; az új vízi és autóbusz-közlekedési rendelet pedig panaszkezelési határidőket fektet le mind az üzemeltetők számára (két, illetve három hónap), mind a nemzeti végrehajtó szervek számára („ésszerű idő”).

Valamennyi félnek érdeke, hogy az elégedetlen utasok túlnyomó részének jogi sérelmeit orvosolják a fuvarozó panaszkezelési rendszerének használatával. Az üzemeltető által az utasoknak nyújtott tájékoztatásnak ezért pontosnak és jogilag helytállónak kell lennie. A hatáskörrel rendelkező hatóságoknak figyelemmel kell kísérniük, hogy a fuvarozók teljesítik-e ezt a kötelezettséget. A félrevezető vagy hiányos tájékoztatás visszatárhathatja az utasokat attól, hogy a jogaik érvényesítésére törekedjenek. Ez a jog súlyos megsértését jelenti, amelyet a nemzeti végrehajtó szerveknek – szükség esetén – szankcionálniuk kell a vonatkozó uniós és nemzeti szabályok alapján. Az utasok nem értik továbbá, hogy azok a fuvarozók, akik

¹⁴ COM(2008) 158.

¹⁵ http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/air_en.htm

¹⁶ COM(2011) 174.

korszerű információs technológiát használnak a reklámozáshoz és a jegyértékesítéshez, panasz esetén miért csak nagyon hagyományos kommunikációs módszerekkel, pl. nemzetközi telefonhívás vagy fax útján érhetők el.

- A légi közlekedési rendelet felülvizsgálatát célzó hatásvizsgálat értékelni fog olyan intézkedéseket, amelyek célja annak biztosítása, hogy a fuvarozók létrehozzanak könnyen hozzáférhető (a költségek, szabályok, határidők stb. tekintetében) eszközöket az utasok – köztük a csökkent mozgásképességű utasok – számára a panaszok benyújtására és nyomon követésére, valamint értékelni fogja annak szükségességét, hogy a fuvarozók és a nemzeti végrehajtó szervek több statisztikai adatot szolgáltatassanak (az általuk kezelt és megoldott utaspanaszok számáról), és hogy meghatározott határidőn belül kezeljék a panaszokat.
- A vasúti ágazatnál a panaszkezelés határidejére vonatkozó önkéntes megállapodásokra kell törekedni, mivel azok már alkalmazandók a többi közlekedési módra.

10. AZ UNIÓS UTASJOGOK TELJES KÖRŰ ALKALMAZÁSÁHOZ ÉS HATÉKONY VÉGREHAJTÁSÁHOZ VALÓ JOG

Valamennyi közlekedési mód nemzeti végrehajtó szervei közötti fokozott együttműködésre van szükség az utasok jogainak következetes alkalmazása és végrehajtása érdekében. A tagállamoknak fel kell deríteniük és meg kell szüntetniük minden olyan nemzeti jogszabályt és eljárást, amely hátráltatja az uniós jog helyes végrehajtását, ha például a nemzeti uniós fuvarozók ellen nem lehet eljárást indítani, vagy ha a Bíróság joggyakorlata nem alkalmazható helyesen. Ez nemcsak javítaná a jogbiztonságot az utasok számára, hanem egyenlő versenyfeltételeket is teremtene a nemzetközi működést folytató fuvarozók számára. A légi utasok jogairól szóló korábbi közlemények¹⁷ azonosították azokat a területeket, amelyek különös figyelmet érdemelnek a többi közlekedési mód terén is.

A hatékony végrehajtás a nemzeti végrehajtó szervek általi aktív figyelemmel kísérést is igényel az egyedi utaspanaszokon alapuló reaktív intézkedések mellett. A Bizottság értékelni fogja a nemzeti büntetési rendszereket, hogy megállapítsa, a szankciórendszerekre alkalmazandó három kritérium (hatékonyság, arányosság és visszatartó erő) elegendő-e a nemzeti szintű végrehajtás eltéréseinek elkerüléséhez, vagy pedig további harmonizáció szükséges ahhoz, hogy a fuvarozókat gazdaságilag ösztönözzék az utasjogi szabályozás betartására, és – az érintettek kérésének megfelelően – biztosítottak legyenek a valóban egyenlő versenyfeltételek.

Ezenkívül probléma esetén az utasoknak hozzá kell férniük egyszerű és megfizethető jogorvoslati módokhoz. A bíróságon kívüli egyezségek, mint az alternatív vitarendezési rendszerek¹⁸, valamint a kis értékű követelések nemzeti vagy európai eljárássai (például a 861/2007/EK rendelettel¹⁹ létrehozott eljárás) általában kevesebb költséggel járnak az utasok számára.

¹⁷ COM(2011) 166 és COM(2011) 174.

¹⁸ Lásd a Bizottság 2011. november 29-i javaslatait, COM(2011) 793 és 794.

¹⁹ HL L 199., 2007.7.31., 1. o.

III. AZ UNIÓN BELÜLI ÉS AZON KÍVÜLI ZÖKKENŐMENTES UTAZÁST ELŐSEGÍTŐ EGYÉB KEZDEMÉNYEZÉSEK: INTERMODALITÁS, MOBILITÁSFOLYTONOSSÁGI TERVEK ÉS NEMZETKÖZI DIMENZIÓ

Az intermodalitás a más útvonalra terelés megkönnyítése vagy a legközelebbi intermodális csatlakozásokról nyújtott megfelelő tájékoztatás révén javítja az utasok védelmének hatékonyságát, mindenekelőtt (de nem kizárólag) súlyos közlekedési fennakadások esetén. Az intermodális más útvonalra terelés segít az utasok kényelmetlenségének és az ágazat költségeinek csökkentésében is azzal, hogy megrövidíti azt az időszakot, amely során el kell látni az utasokat. Az átszállójegyek (azaz ugyanazon közlekedési módon belüli több útszakaszra vonatkozó egyetlen szállítási szerződés) és a kombinált jegyek (amelyek egy intermodális utazási láncolatra keletkeztetnek szállítási szerződést) biztosítása megkönnyíti az utazást és erősíti az utasok jogait.

Amint realitássá válik a multimodális közlekedés – például a fuvarozói szerződések integrációja útján –, módosítani kell az utasok jogainak jogalkotási keretét az intermodális utazás csatlakozási pontjain bekövetkező szolgáltatási zavarok problémájának kezelése érdekében. Az ITS-irányelv²⁰ tartalmazza kötelező jellegű előírások kidolgozását az EU egészére kiterjedő multimodális utazási információs szolgáltatások nyújtására vonatkozóan. A vasúti közlekedési rendelet kötelezi a vasúttársaságokat és a jegyértékesítőket arra, hogy számítógépesített utazási információs és foglalási rendszereiket igazítsák ki a 2011-ben elfogadott közös szabványoknak²¹ (személyszállítási telematikai alkalmazásokra vonatkozó ÁME) megfelelően, hogy lehetővé váljon a pontos utazási információs és jegyvásárlási szolgáltatások egész Unióra kiterjedő nyújtása. Ezek a szabványok kapcsolódási pontokat fognak biztosítani más közlekedési módok bevonásához.

2010-ben a hamufelhő okozta válság és az időjáráshoz kapcsolódó, a repülőgépeket, vonatokat és a közúti közlekedést érintő szolgáltatási zavarok rávilágítottak arra, hogy Európa közlekedési rendszereinek rugalmasabbaknak kell lenniük, és hatékonyabb, intermodális megoldások szükségesek az utasok és a vállalkozások mobilitásának a valamennyi érintett szereplő fokozottabb felkészültsége, koordinációja és együttműködése révén való megőrzéséhez.

A legnagyobb légi közlekedési piacok (Egyesült Államok, Kanada) hatóságai is megerősítik a légi utasok jogait. Más európai és észak-afrikai országok az EU-val kötött kétoldalú vagy többoldalú repülési megállapodásaik részeként uniós rendeleteket fognak alkalmazni. Azonban egyelőre az EU a világ egyetlen olyan része, ahol minden közlekedési módra vonatkoznak minimumszabályok, melyek minden európai utas javát szolgálják, ideértve az uniós rendeletek hatálya alá tartozó utazási szolgáltatásokat igénybe vevő harmadik országbeli állampolgárokat is.

Az utasok védelmének az Unió határain kívüli javítása érdekében az utasjogi kérdésekkel kétoldalú és nemzetközi megállapodások foglalkoznak majd minden közlekedési módra vonatkozóan, ahogyan azt a fehér könyv előírta.

²⁰ 2010/40/EU irányelv, HL L 207., 2010.8.6., 1. o.

²¹ 454/2011/EU rendelet, HL L 123., 2011.5.12., 11. o.

IV. KÖVETKEZTETÉSEK

Ugyanazok az alapvető elvek és jogok kerültek bevezetésre valamennyi utazási módra vonatkozóan, hogy a szolgáltatások minőségének javításával, az utazók védelmének fokozásával és az európai közlekedési ágazat vonzóbbá tételével egyszerűbb és kellemesebb élmény legyen az EU-ban való utazás.

Ezek az utasjogok továbbra is szerves részét képezik majd a közlekedési szakpolitikára vonatkozó európai elképzelésnek, még ha változnak és fejlődnek is az alkalmazás feltételei és szabályai.

Jelenleg a legfőbb célkitűzés e szabályok könnyen érthetővé tétele, valamint a végrehajtásuk és kikényszerítésük konszolidációja minden közlekedési módra vonatkozóan, a konvergens megközelítés biztosítása érdekében ezen a területen. A Bizottság folytatni fogja a munkát mind a szabályozási, mind a nem szabályozási kérdések terén, hogy erősítse az utasok hatékony védelmét, és biztosítsa, hogy az uniós jogszabályokat arányos és hatékony módon alkalmazzák.

Először is, a szervezett utazásokról szóló irányelv (90/314/EGK) folyamatban lévő felülvizsgálatával összhangban a Bizottság 2012-ben elemezni fogja, hogy javasolja-e az utasok jogaira vonatkozó első rendelet, a repülésről szóló 261/2004/EK rendelet modernizációját. E közleménnyel együtt a Bizottság nyilvános konzultációt indít az e felülvizsgálat szempontjából releváns több kérdésre vonatkozóan.

Másodszor, a Bizottság együtt munkálkodik majd a nemzeti végrehajtó szervekkel azon, hogy iránymutatásokban állapodjanak meg az uniós jog alkalmazására vonatkozóan, függetlenül az EU Bíróságának jövőbeli értelmezéseitől: először a légi közlekedési rendeletnek a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű utasokra való zökkenőmentes alkalmazására vonatkozóan, különös tekintettel a 2012. évi olimpiai és paralimpiai játékokra; majd a vasúti (2013), vízi (2014) és közúti (2015) közlekedést igénybe vevő utasokat illetően.

Ezzel egyidejűleg a Bizottság a nemzeti végrehajtó szervekkel való megerősített együttműködés és a bevált gyakorlatok, információk és statisztikák nemzeti végrehajtó szervekkel és érintettekkel való szisztematikusabb kicserélése útján javítja a végrehajtást. A Bizottság harmadik országokkal együtt meg fogja vizsgálni azt is, hogyan terjessze ki az uniós utasvédelmi alapelvek alkalmazását az Unión kívüli utazásokra.

Rövidebb távon az utasoknak ismerniük és érteniük kell a jogaikat. Biztosaknak kell lenniük abban, hogy a jogokat alkalmazzák, és hogy a hatóságok szükség esetén hatékonyan megvédik azokat. A mellékelt felsorolás összefoglalja a legfőbb uniós utasjogokat és egyértelmű, tömör áttekintést nyújt azokról.

MELLÉKLET

A LEGFŐBB UTASJOGOK AZ EU-BAN²²

1. MEGKÜLÖNBÖZTETÉSMENTESSÉGHEZ VALÓ JOG A KÖZLEKEDÉSHEZ VALÓ HOZZÁFÉRÉS TERÉN

Minden utas egyenlő hozzáféréssel rendelkezik a közlekedéshez, és védelmet élvez különösen az állampolgárság, a lakóhely vagy a fogyatékoság alapján történő megkülönböztetés tekintetében.

2. MOBILITÁSHOZ VALÓ JOG: TÖBBLETKÖLTSÉGEK NÉLKÜLI HOZZÁFÉRHETŐSÉG ÉS SEGÍTSÉG A FOGYATÉKKAL ÉLŐ ÉS A CSÖKKENT MOZGÁSKÉPESSÉGŰ UTASOK SZÁMÁRA

A csökkent mozgásképességű utasok jogosultak arra, hogy bármely közlekedési mód igénybevételével történő utazás során többletköltségek nélkül segítséget vegyenek igénybe, hogy ugyanolyan utazási lehetőségeket élvezhessenek, mint más polgárok.

3. TÁJÉKOZTATÁSHOZ VALÓ JOG A VÁSÁRLÁS ELŐTT ÉS AZ UTAZÁS KÜLÖNFÉLE SZAKASZAI SORÁN, KÜLÖNÖSEN A SZOLGÁLTATÁS ZAVARA ESETÉN

Az utasoknak joguk van ahhoz, hogy az utazás előtt, valamint a szolgáltatás zavara esetén az utazás során és azt követően időben és megfelelő módon, helyesen tájékoztassák őket a jegyárról, a jogaikról és az útjuk körülményeiről.

4. AZ UTAZÁSRÓL VALÓ LEMONDÁS (VISSZATÉRÍTÉS) JOGA AZ ÚT MEGSZAKADÁSA ESETÉN

Hosszú késés, törölt utazás vagy visszautasított beszállás esetén az utasok jogosultak a teljes jegyár visszatérítésére.

5. A SZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉHEZ (MÁS ÚTVONALRA TERELÉSHEZ VAGY ÁTFOGLALÁSHOZ) VALÓ JOG A SZOLGÁLTATÁS ZAVARA ESETÉN

Hosszú késés, törölt utazás vagy visszautasított beszállás esetén az utasok jogosultak alternatív közlekedési szolgáltatásra a lehető leghamarabb, vagy átfoglalásra a nekik legjobban megfelelő időpontra. A választás lehetőségét a fuvarozónak a szolgáltatási zavar bekövetkezését követően azonnal fel kell kínálnia, egyértelmű és ellentmondásmentes módon.

²²

Ez a dokumentum szemléltetési céllal készült. Jogilag nem kötelező érvényű.

6. SEGÍTSÉGHEZ VALÓ JOG AZ INDULÁSKOR VAGY A CSATLAKOZÁSI PONTOKON BEKÖVETKEZŐ HOSSZÚ KÉSÉS ESETÉN

A várakozásra kényszerült utasok jogosultak azonnal minimális szintű ellátásban részesülni a helyszínen a terminálon/állomáson és/vagy a fedélzeten, amíg a késedelmet szenvedett utazás megkezdésére vagy folytatására, illetve a más útvonalra terelésükre várakoznak.

7. KÁRTÉRÍTÉSRE VALÓ JOG

Az utasok hosszú késés vagy törölt utazás esetén bizonyos körülmények között, visszautasított beszállás esetén pedig a légi közlekedés terén mindig jogosultak egységesített pénzügyi kártérítésre az elszenvedett kellemetlenségekért. Az ilyen kártérítés közlekedési módoként változik a szolgáltatás zavara miatt elvesztegetett idő, az út hossza és/vagy a jegyár alapján.

8. AZ UTASOKRA ÉS POGGYÁSZUKRA VONATKOZÓ FUVAROZÓI FELELŐSSÉGHEZ VALÓ JOG

Nemzetközi egyezmények és az uniós jog szerint a fuvarozók felelősek az utasokért és azok poggyászáért. Halál, sérülés és poggyászproblémák esetén, valamint egyes késési esetekben az utasok jogosultak lehetnek az általuk elszenvedett kár alapján megállapítandó kártérítésre. Az ilyen kártérítés az alkalmazandó jogtól függően korlátozott lehet.

9. GYORS ÉS HOZZÁFÉRHETŐ PANASZKEZELÉSI RENDSZERHEZ VALÓ JOG

Az utasok jogosultak panaszt benyújtani a fuvarozóhoz, ha nem elégedettek. Ha bizonyos határidőn belül nem kapnak választ, vagy ha elégedetlenek a fuvarozó válaszával, akkor jogosultak panaszt benyújtani a hatáskörrel rendelkező nemzeti végrehajtó szervhez, amelynek a panaszt ésszerű időn belül kell kezelnie. Bíróságon kívüli és bírósági eljárások is rendelkezésre állnak az uniós és a nemzeti jognak megfelelően (pl. alternatív vitarendezési rendszerek, kis értékű követelések nemzeti vagy európai bírósági eljárásai).

10. AZ UNIÓS UTASJOGOK TELJES KÖRŰ ALKALMAZÁSÁHOZ ÉS HATÉKONY VÉGREHAJTÁSÁHOZ VALÓ JOG

Az utasok jogosultak számítani arra, hogy a fuvarozók megfelelően alkalmazzák, a nemzeti végrehajtó szervek pedig hatékonyan végrehajtják az uniós szabályokat.