

2009. április 23-i, csütörtök

Az autóbusszal közlekedő utasok jogai *I**

P6_TA(2009)0281

Az Európai Parlament 2009. április 23-i jogalkotási állásfoglalása az autóbusszal közlekedő utasok jogairól, valamint a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről szóló 2006/2004/EK rendelet módosításáról szóló európai parlamenti és tanácsi rendeletre irányuló javaslatról (COM(2008)0817 – C6-0469/2008 – 2008/0237(COD))

(2010/C 184 E/68)

(Együttdöntési eljárás: első olvasat)

Az Európai Parlament,

— tekintettel a Bizottságnak az Európai Parlamenthez és a Tanácshoz intézett javaslatára (COM(2008)0817),

— tekintettel az EK-Szerződés 251. cikkének (2) bekezdésére és 71. cikkének (1) bekezdésére, amely alapján a Bizottság javaslatát benyújtotta a Parlamenthez (C6-0469/2008),

— tekintettel eljárási szabályzata 51. cikkére,

— tekintettel a Közlekedési Bizottság jelentésére (A6-0250/2009),

1. jóváhagyja a Bizottság javaslatát, annak módosított formájában;
2. felhívja a Bizottságot, hogy utalja az ügyet újból a Parlamenthez abban az esetben, ha javaslatát lényegesen módosítani kívánja, vagy helyébe másik szöveget szándékozik léptetni;
3. utasítja elnökét, hogy továbbítsa a Parlament álláspontját a Tanácsnak és a Bizottságnak.

2009. április 23., csütörtök

P6_TC1-COD(2008)0237

Az Európai Parlament álláspontja amely első olvasatban 2009. április 23-án került elfogadásra az autóbusszal közlekedő utasok jogairól, valamint a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről szóló 2006/2004/EK rendelet módosításáról szóló .../2009/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet elfogadására tekintettel

(EGT-vonatkozású szöveg)

AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS AZ EURÓPAI UNIÓ TANÁCSA,

tekintettel az Európai Közösséget létrehozó Szerződésre, és különösen annak 71. cikkének (1) bekezdésére,

tekintettel a Bizottság javaslatára ||,

tekintettel az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság véleményére ⁽¹⁾,

tekintettel a Régiók Bizottságának véleményére ⁽²⁾,

a Szerződés 251. cikkében megállapított eljárásnak megfelelően ⁽³⁾,

mivel:

- (1) Az autóbusz-közlekedésben alkalmazott közösségi fellépésnek egyebek mellett azt a célt kell szolgálnia, hogy az utasok számára valamennyi járaton biztosítsa a más közlekedési módok esetében megvalósított, magas szintű védelmet. Ezenkívül teljes mértékben figyelembe kell vennie az általános fogyasztóvédelmi követelményeket.
- (2) Mivel az autóbusszal közlekedő utasok a szállítási szerződések gyengébb felei, az utasok jogait e tekintetben állampolgárságuktól vagy a Közösségen belüli lakóhelyüktől függetlenül védeni kell.
- (3) **A tagállamoknak rendelkezniük kell azzal a lehetőséggel, hogy a városi és elővárosi közlekedésre mentességet adjanak a jelen rendelet előírásai alól, ha alternatív szabályozási intézkedések révén az e rendeletben előírtakhoz hasonló szintű utasjogokat biztosítanak. Ezen intézkedések során számításba kell venni a multimodális tömegközlekedési hálózatok utasai alapvető jogainak chartáit, melyek fedik az e rendelet 1. cikkeiben előírt tárgyakat. A Bizottságnak a városi, elővárosi és regionális közlekedés tekintetében meg kell vizsgálnia valamennyi közlekedési módra kiterjedő, közös utasjogok előírásának lehetőségét, és erről jelentést kell készítenie a Parlament számára, szükség esetén ahhoz jogalkotási javaslatot is csatolva.**
- (4) **A tagállamoknak ösztönözniük kell a városi, elővárosi és regionális autóbusz-szolgáltatásokra vonatkozó, az utasok alapvető jogait tartalmazó charták kidolgozását, amelyek az autóbusz-társaságok által szolgáltatásuk minőségének javítása és utasaik igényeinek jobb kielégítése érdekében vállalt kötelezettségeit tartalmazzák.**
- (5) **Az EU által az utasok jogainak előmozdítására az autóbusz-ágazatban tett intézkedések során figyelembe kell venni a többségében kis- és középvállalkozásokból álló ágazat sajátosságait.**
- (6) A halállal vagy sérüléssel járó balesetek esetén az utasoknak az egyéb közlekedési módokhoz hasonló felelősségi szabályokat kell biztosítani.

⁽¹⁾ HL C

⁽²⁾ HL C

⁽³⁾ Az Európai Parlament 2009. április 23-i álláspontja.

2009. április 23., csütörtök

- (7) Az utasoknak balesetet követően előlegfizetésre való jogosultságot kell biztosítani, hogy a legalapvetőbb anyagi szükségleteiket fedezni tudják.
- (8) **A biztosítás által fedezett balesetben kárt szenvedett utasoknak kártérítési igényüket e rendelet szerint elsődlegesen az autóbusz-társaságnak kellene benyújtaniuk, és a biztosítótársasághoz csak akkor fordulhatnak, ha az autóbusz-társaság nem tesz lépéseket az ügyben.**
- (9) Az autóbusz-társaságoknak az egyéb közlekedési módokra alkalmazandó feltételekhez hasonló feltételek szerint az utasok poggyászaik elvesztéséért vagy megrongálódásáért viselniük kell a felelősséget.
- (10) Az autóbusz személyszállítási szolgáltatásoknak általában az állampolgárok érdekeit kell szolgálniuk. Következésképpen a fogyatékoság, életkor vagy egyéb tényező miatt fogyatékkal élő és csökkent mozgásképességű személyeknek a többi állampolgárhoz hasonlóan lehetőséget kell biztosítani az autóbuszjáratok igénybevételéhez. A fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyeknek a szabad mozgáshoz, a szabad választáshoz és a diszkriminációmentességhez való, a többi állampolgár jogaival azonos jogokkal kell rendelkezniük.
- (11) A fogyatékkal élő személyek jogairól szóló ENSZ-egyezmény 9. cikkére figyelemmel, és annak érdekében, hogy a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek a többi állampolgárhoz hasonló lehetőségekkel rendelkezzenek, amikor autóbusszal utaznak, meg kell határozni az utazás közben érvényes diszkriminációmentességre és segítségnyújtásra vonatkozó szabályokat. Ezeket a személyeket ezért a szállításhoz fel kell venni, és a szállítást a fogyatékoságra vagy mozgásképtelenségre hivatkozva megtagadni csak biztonsági és a törvény által előírt okokból szabad. Az autóbusz terminálokon és a járműveken – a be- és a kiszállást is beleértve – biztosítani kell számukra a segítségnyújtáshoz való jogot. A társadalmi integráció érdekében az érintett embereknek a segítségnyújtást pótdíj nélkül kell biztosítani. Az autóbusz-társaságoknak – lehetőség szerint az európai szabványosítási rendszert használva – meg kell határozniuk az akadálymentesítés szabályait.
- (12) **Szükség van arra, hogy az autóbusz-társaságok olyan speciális képzésben részesítsék alkalmazottait, amely képessé teszi őket arra, hogy megfelelő módon nyújtsanak segítséget a fogyatékkal élő és/vagy csökkent mozgásképességű személyek számára. A képzést a bizonyos áru- és/vagy személyszállításra szolgáló közúti járművek vezetőinek minősítéséről és időszakos képzéséről szóló, 2003. július 15-i 2003/59/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv⁽¹⁾ keretében kell biztosítani. A tagállamoknak lehetőség szerint támogatniuk kell az autóbusz-társaságokat a megfelelő képzési programok kialakításában és végrehajtásában.**
- (13) Új terminálok tervezésével kapcsolatos döntéseknél és a nagyfelújítások keretében a kezelőszerveknek || a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek igényeit is **kívétel nélkül** figyelembe kell venniük. Az autóbusz terminálok kezelőszerveinek minden esetre ki kell jelölniük azokat a helyszíneket, ahol ezek az emberek az érkezésüket és a segítségkérési igényüket bejelenthetik.
- (14) **Hasonlóképp, az autóbusz-társaságoknak figyelembe kell venniük az ilyen igényeket az új vagy újonnan átalakítandó járművek tervezésével kapcsolatos döntések meghozatala során.**
- (15) **A tagállamoknak modernizálniuk kell a meglévő infrastruktúrákat, amennyiben ez szükséges ahhoz, hogy az autóbusz-társaságok képesek legyenek a fogyatékkal élő és/vagy csökkent mozgásképességű személyek hozzáféréseinek biztosítására, valamint a megfelelő segítségnyújtásra.**
- (16) **Az akadálymentes mobilitás fejlesztésére irányuló európai uniós intézkedéseknek kiemelt célként kell előmozdítaniuk az autóbusz-terminálokhoz és -megállókhöz való akadálymentes hozzáférést.**
- (17) **A Bizottságnak az autóbuszokhoz való hozzáférésről szóló COST 349 projekt következtetéseinek megfelelően javaslatot kell tennie az autóbusz-terminálok és -megállók hozzáférhető, és EU-szerte interoperábilis infrastruktúrájára vonatkozóan.**

⁽¹⁾ HL L 226., 2003.9.10., 4. o.

2009. április 23., csütörtök

- (18) Az autóbusszal közlekedő utasok jogai közé tartozik az is, hogy utazás előtt és alatt a szolgáltatásról tájékoztatást kell kapniuk. Az autóbusszal közlekedő utasoknak szóló valamennyi tájékoztatást olyan más formában is biztosítani kell, hogy a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek is hozzáférjenek azokhoz.
- (19) Ez a rendelet nem korlátozhatja az autóbusz-társaságok azon jogát, hogy – a harmadik személyeket is beleértve – az alkalmazandó törvények szerint bárkitől kártérítést követeljenek.
- (20) Csökkenteni kell az utasok részére a járatok törléséből vagy hosszú késéséből származó kényelmetlenségeket. Ennek érdekében az utasokról megfelelően gondoskodni kell és tájékoztatni kell őket. Az utasok számára biztosítani kell azt a lehetőséget, hogy a menetjegyet lemondják és annak ellenértékét visszakapják, vagy kielégítő feltételek mellett másik útvonalat válasszanak, vagy az alternatív szállítási szolgáltatásokról tájékoztatást kapjanak. Ha az autóbusz-társaságok az utasoknak nem nyújtanak megfelelő segítséget, az utasok számára biztosítani kell az anyagi kártérítéshez való jogot.
- (21) Az utasoknak az útjuk mindenkori – különösen a nagyarányú késésből adódó – megszakadása esetén szükséges ellátásának és segítésének javítását célzó, nemzeti vagy európai szintű intézkedések elfogadása érdekében kívánatos az autóbusz-társaságok együttműködése.
- (22) Ez a rendelet nem érinti az utasoknak a szervezett utazási formákról szóló, 1990. június 13-i 90/314/EGK *tanácsi irányelvben* meghatározott jogait ⁽¹⁾. Ez a rendelet nem alkalmazandó, amennyiben a szervezett utat nem a szállítást végző autóbuszjárat törlése miatt törlik.
- (23) Az utasokat az e rendelet által előírt jogaikról teljes körű tájékoztatásban kell részesíteni, hogy ezeket a jogukat ténylegesen gyakorolhassák is.
- (24) Az utasok jogainak gyakorlását az autóbusz-társaságok által a panaszok kezelésére bevezetett megfelelő szabályokkal vagy, adott esetben, a panaszoknak az érintett tagállam által arra kijelölt szervhez vagy szervekhez történő továbbításával kell biztosítani.
- (25) A tagállamok kötelesek biztosítani és ellenőrizni, hogy az autóbusz-társaságok e rendeletet általában betartják-e, valamint megfelelő szervet kell kijelölniük ezeknek a végrehajtási feladatoknak az ellátására. Az ellenőrzés nem érintheti az utasok azon jogát, hogy a nemzeti *jogi eljárásoknak megfelelően* bírósághoz forduljanak jogorvoslatért.
- (26) A tagállamoknak szankciókat kell megállapítaniuk e rendelet megsértésének esetére és biztosítaniuk kell, hogy a szankciókat alkalmazzák is. E szankcióknak hatékonyaknak, arányosaknak és visszatartó erejűeknek kell lenniük.
- (27) Mivel e rendelet célkitűzései – nevezetesen a tagállamokban mindenhol az autóbusszal közlekedő utasok magas szintű és egyforma védelmének és támogatásának biztosítását – a tagállamok egyedül nem tudják kellőképpen elérni, és ezért komoly nemzetközi vetülete miatt az közösségi szinten jobban megvalósítható, ezért a Közösség a Szerződés 5. cikkében rögzített szubszidiaritás elvének megfelelően intézkedéseket fogadhat el. Az említett cikkben rögzített arányosság elvével összhangban e rendelet nem lépi túl az e célok eléréséhez szükséges mértéket.
- (28) Ez a rendelet nem érinti az egyének védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló 1995. október 24-i 95/46/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvet ⁽²⁾.

⁽¹⁾ HL L 158., 1990.6.23., 59. o.⁽²⁾ HL L 281., 1995.11.23., 31. o.

2009. április 23., csütörtök

(29) E. rendelet végrehajtásának a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről szóló, 2004. október 27-i 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendeleten kell alapulnia (Rendelet a fogyasztóvédelmi együttműködésről) ⁽¹⁾. Az említett rendeletet ezért ennek megfelelően módosítani kell.

(30) Ez a rendelet tiszteletben tartja az alapvető jogokat, és összhangban van az Európai Unió Alapjogi Chartája által elismert elvekkel,

ELFOGADTA EZT A RENDELETET:

I. fejezet

Általános rendelkezések

1. cikk

Tárgy

Ez a rendelet az alábbiakra vonatkozóan állapít meg szabályokat:

1. utasok közötti megkülönböztetés tilalma az autóbusz-társaságok által kínált szállítási feltételek tekintetében;
2. az autóbusz-társaságok felelőssége az utasok halálával vagy sérülésével járó balesetek vagy a poggyászok elvesztése vagy megrongálódása esetén;
3. az autóbusszal utazó, fogyatékkal élő és csökkent mozgásképességű személyeket megillető diszkriminációmentesség és kötelező segítségnyújtás;
4. az autóbusz-társaságok kötelezettségei az utasokkal szemben járatotrlés vagy -késés esetén;
5. az utasok számára minimálisan nyújtandó tájékoztatás;
6. a panaszok kezelése;
7. az utasok jogainak érvényesítése.

2. cikk

Hatály

(1) Ez a rendelet az autóbusz-társaságok által menetrend szerinti járatokkal végzett személyszállításra alkalmazandó.

(2) A tagállamok a közszolgáltatási szerződésekkel érintett városi és elővárosi közlekedésre mentességet adhatnak, ha ezek a szerződések az e rendeletben előírtakhoz hasonló szintű utasjogokat biztosítanak.

(3) A különjáratok tekintetében csak a II. fejezet alkalmazandó.

3. cikk

Fogalom-meghatározások

E rendelet alkalmazásában a következő meghatározásokat kell alkalmazni:

⁽¹⁾ HL L 364., 2004.12.9., 1. o.

2009. április 23., csütörtök

1. „autóbusz-társaság”: az alapítás helye szerinti államban a nemzeti jogszabályokban meghatározott piacra jutási feltételek szerint autóbuszal végzett szállításra engedéllyel rendelkező szállítási vállalkozás, és az autóbuszal végzett nemzetközi személyszállítás közös szabályairól szóló, 1992. március 16-i 684/92/EGK tanácsi rendelet ⁽¹⁾ szerint autóbuszal végzett nemzetközi személyszállító járatok üzemeltetése céljából kiadott érvényes közösség jogosítvánnyal rendelkező szállítási vállalkozás;
2. „különjáratok”: a 684/92/EGK rendelet 2. cikkének (3) bekezdése szerinti járatok;
3. „menetrend szerinti járatok”: a 684/92/EGK rendelet 2. cikkének (1) bekezdése szerinti járatok;
4. **„szállítási szerződés”**: az **autóbusz- társaság** és az utas között egy vagy több szállítási szolgáltatás biztosítására létrejött szállítási szerződés, **függetlenül attól, hogy a jegyet a fuvarozótól, az utazásszervezőtől vagy jegyárúsítótól vásárolták**;
5. „jegy”: érvényes, szállításra jogosító dokumentum vagy azzal egyenértékű nem papíralapú eszköz, beleértve az elektronikus formát is, amelyet az autóbusz-társaság vagy annak valamely meghatalmazott jegyárúsítója kiadott vagy engedélyezett;
6. **„menetjegy-értékesítő”**: az autóbusz- társaság, **vagy egy utazásszervező** nevében **közvetítői értékesítés végzése, ideértve a csomag részeként való értékesítést is**;
7. „utazásszervező”: a 90/314/EGK irányelv 2. cikkének (2) **■** bekezdése szerinti szervező **■**;
8. „fogyatékkal élő személy”: vagy „csökkent mozgásképességű személy”: bármely személy, akinek mozgásképessége a közlekedés során bármilyen fizikai (érzék- vagy mozgásszervi, állandó vagy időleges) fogyatékoság, értelmi fogyatékoság vagy sérülés, vagy más fogyatékosághoz vezető ok, illetve kor miatt korlátozott, és akinek helyzete kellő figyelmet igényel, és szükségessé teszi az összes utas rendelkezésére álló szolgáltatás hozzáigazítását az érintett személy egyéni igényeihez;
9. „helyfoglalás”: utazásra jogosító, papír- vagy elektronikus formátumú engedély, az előzetesen megerősített, személyre szóló szállítási megállapodásnak megfelelően;
10. „terminálüzemeltető szerv”: az autóbusz-terminál vezetéséért felelős tagállami szervezeti egység;
11. „járatörlés”: olyan, korábban menetrend szerinti **egyedi** járat nem közlekedése, amelyre legalább egy helyet **ténylegesen** lefoglaltak;
12. „késés”: a közzétett menetrend szerinti indulási vagy érkezési időpont, illetve az utas tényleges vagy várt indulásának vagy érkezésének időpontja közötti különbség;
13. **„hozzáférhető formátumok”**: **ugyanaz a tájékoztatás az utasok által hozzáférhető szöveges, Braille-írással, hang, videó és/vagy elektronikus formátum révén.**

4. cikk

Szállítási szerződés és megkülönböztetés-mentes szerződéses feltételek

(1) Az autóbusz-társaságok a szállítási szerződés megkötését az utasoknak egy vagy több jegy kiadásával igazolják. A jegyek a szerződés megkötését egyértelműen bizonyítják, és így az e rendeletben előírt jogokat biztosítják.

⁽¹⁾ HL L 74., 1992.3.20., 1. o.

2009. április 23., csütörtök

(2) A szociális díjtételeket előíró közszolgáltatási kötelezettségek sérelme nélkül az autóbusz-társaságok vagy a menetjegy-értékesítők által alkalmazott szerződéses feltételeket és díjtételeket a széles utazó közönségnek a végső felhasználó állampolgárságától vagy lakóhelyétől, illetve az autóbusz-társaság vagy a menetjegy-értékesítők Közösségen belüli telephelyétől függetlenül diszkriminációmentesen kell megvásárlásra felkínálni.

5. cikk

A felelősség-elhárítás kizárása

(1) Az e rendelet alapján fennálló kötelezettségeket nem lehet korlátozni vagy elhárítani, többek között eltérő vagy korlátozó záradékkal a szállítási szerződésben.

(2) Az autóbusz-társaságok az e rendeletben meghatározottaknál kedvezőbb szerződéses feltételeket is ajánlhatnak az utasoknak.

II. fejezet

Az autóbusz-társaságok felelőssége az utasokért és a poggyászkért

6. cikk

Felelősség az utasok haláláért és sérüléséért

(1) E fejezettel összhangban az autóbusz-társaságok felelősséggel tartoznak azért a kárért, amely abból ered, hogy az utas a járművön való tartózkodás közben vagy a be-, illetve kiszállás alkalmával az autóbuszjárat működéséből eredő baleset következtében meghal **vagy** megsérül ■.

(2) Az **okozott kár tekintetében fennálló, az autóbusz-társaság szerződésen kívüli** felelősségének nincs törvényben, egyezményben vagy szerződésben meghatározott pénzügyi korlátja.

(3) **Utasonként 220 000 EUR összegű követelésig** az autóbusz-társaság nem zárhatja ki vagy nem korlátozhatja kártérítési felelősségét azt bizonyítva, hogy a (4a) bekezdés szerinti gondossággal járt el, **kivéve, ha a keletkezett kár teljes összege meghaladja azt az összeget, amelyre a tagállamok gépjármű-felelősségbiztosításra vonatkozó jogszabályainak közelítéséről szóló, 1983. december 30-i 84/5/EGK második tanácsi irányelvvel ⁽¹⁾ összhangban azon tagállam nemzeti jogszabályai értelmében, ahol az autóbust rendszerint üzemben tartják, kötelező biztosítást kell kötni. Ilyen esetben a felelősség erre az összegre korlátozódik.**

(4) Az autóbusz-társaság nem tartozik felelősséggel az (1) bekezdés alapján:

a) ha a balesetet az autóbuszjárat üzemelésével össze nem függő körülmények okozták, **vagy ha a fuvarozó** az eset körülményei által megkívánt gondosság ellenére sem kerülhette el azt, **vagy** nem háríthatta el annak következményeit;

b) amennyiben a baleset az utas hibájának vagy hanyagságának a következménye.

(5) E rendelet rendelkezései nem értelmezhetők oly módon, hogy:

a) a kártérítés megfizetéséért egyedül felelős fél az autóbusz-társaság; vagy

b) korlátozott az autóbusz-társaság azon joga, hogy a tagállamokban alkalmazandó jogszabályokkal összhangban harmadik félhez forduljon jogorvoslatért.

⁽¹⁾ HL L 8., 1984.1.11., 17. o.

2009. április 23., csütörtök

7. cikk

Kártérítés

- (1) Az utasok halála esetén a 6. cikkben előírt kártérítési felelősségbe a következők tartoznak:
- a) az *utas halála* következtében esetlegesen szükséges költségek, különösen a holttest szállításával és a temetkezéssel kapcsolatos kiadások; vagy
 - b) ha a halál nem azonnal állt be, úgy a (2) bekezdésben előírt kártérítés.
- (2) Az utas sérülése, továbbá testi vagy szellemi épségének egyéb károsodása esetén a kártérítés magában foglalja:
- a) a szükséges költségeket, különösen a gyógyítási és a közlekedési költségeket;
 - b) azt a vagyoni hátrányt, amelyet az utas teljes vagy részleges munkaképtelensége, vagy szükségleteinek a megnövekedése következtében elszenved.
- (3) Ha az utas halála folytán azok a személyek, akiknek eltartására az utas a törvény szerint kötelezett volt vagy lehetett volna, veszteségük tekintetében kártérítésre jogosultak.

8. cikk

Előlegfizetések

- (1) Az utasok autóbuszjárat üzemelésével összefüggő balesetből keletkező *halála, illetve az utasok bármely személyi sérülése esetén, és amennyiben az utas semmilyen egyéb utasbiztosítással nem rendelkezik*, az autóbusz-társaság haladéktalanul, *és minden esetben* a kártérítésre jogosult természetes személy kiletének megállapítását követő 15 napon belül az elszenvedett nehézségekkel arányban álló, a közvetlen anyagi szükségletek kielégítéséhez szükséges összegű előleget fizet, *feltéve, hogy „prima facie evidence” (első látásra is egyértelmű), hogy az elszenvedett kár oka az autóbusz-társaságnak tulajdonítható.*
- (2) Az (1) bekezdés sérelme nélkül az előlegfizetés halál esetén nem lehet kevesebb, mint utasonként 21 000 EUR.
- (3) Az előlegfizetés nem tekinthető a felelősség elismerésének, és az levonható bármely, e rendelet alapján ezt követően kifizetendő összegből, de az nem követelhető vissza, kivéve azokat az eseteket, amelyekben a kárt az utas gondatlansága vagy az utas hibája okozta, vagy ha *a ténylegesen elszenvedett kár értéke* az előzetes *kifizetés összegénél alacsonyabb* volt.

9. cikk

Felelősség az elveszett és megrongálódott poggyászáért

- (1) Az autóbusz-társaságok felelősek a rájuk bízott poggyászok elvesztéséért vagy megrongálódásáért. A kártérítés összege legfeljebb 1 800 EUR utasonként.
- (2) Az autóbuszjárat üzemelésével összefüggésben keletkező balesetek esetén az autóbusz-társaságok felelősek a kézipoggyászként az utasoknál lévő vagy kézipoggyászként magukkal vitt személyes használati tárgyak elvesztéséért vagy megrongálódásáért. A kártérítés összege legfeljebb 1 300 EUR *utasonként*.

2009. április 23., csütörtök

(3) **I** Az autóbusz-társaság *nem tehető felelőssé az elveszett vagy megrongálódott poggyászáért az (1) és (2) bekezdésnek megfelelően:*

a) *ha a poggyász elvesztését vagy megrongálódását az autóbuszjárat üzemelésével össze nem függő körülmények okozták, és az autóbusz-társaság az eset körülményei által megkívánt gondosság ellenére sem kerülhette el azt, és nem háríthatta el annak következményeit;*

b) *amennyiben a poggyász elvesztése vagy megrongálódása az utas hibájának vagy hanyagságának a következménye.*

III. fejezet

A fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek jogai

10. cikk

A szállítás megtagadásának tilalma

(1) Az autóbusz-társaságok, azok menetjegy-értékesítői és utazásszervezői fogyatékosra vagy csökkent mozgásképességre hivatkozva nem tagadhatják meg:

a) olyan szállítási szolgáltatás helyfoglalásának elfogadását vagy menetjegyének kiadását, amelyre a rendelet alkalmazandó;

b) fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személy beszállását, amennyiben az érintett személy érvényes jeggyel vagy helyfoglalással rendelkezik.

(2) A fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek részére a helyfoglalásokat és a jegyeket plusz költség nélkül kell nyújtani.

11. cikk

Eltérések és különleges feltételek

(1) A 10. cikk rendelkezéseitől eltérve az autóbusz-társaságok, menetjegy-értékesítőik vagy az utazásszervezők az alábbi esetekben megtagadhatják a fogyatékkal élő, illetve a csökkent mozgásképességű személy számára helyfoglalás elfogadását, menetjegy kiadását vagy e személy beszállását a fogyatékosra vagy a csökkent mozgásképességre hivatkozva:

I

a) ha a jármű **kialakítása** következtében a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek beszállása vagy szállítása fizikailag **vagy gyakorlatilag** lehetetlen;

b) **ha a jármű, illetve az indulás vagy az érkezés helyén vagy az útvonalon található infrastruktúra nincs oly módon kialakítva, hogy a fogyatékkal élő és csökkent mozgásképességű utasok biztonságos szállítása biztosított legyen.**

Amennyiben a helyfoglalás elutasításának alapja az első albekezdés a) vagy b) pontja szerinti indok, a fuvarozóknak, a menetjegy-értékesítőknél vagy az utazásszervezőknél a lehetséges mértékben mindent meg kell tenniük azért, hogy az érintett személy számára elfogadható alternatív lehetőséget ajánljanak fel.

(2) Ha a fogyatékkal élő vagy a csökkent mozgásképességű személy beszállását fogyatékoságára vagy csökkent mozgásképességére hivatkozva megtagadják, akkor számára **fel kell ajánlani a visszatérítés és a célállomásra egy másik, hasonló időn belül megérkező, elfogadható közlekedési lehetőség közötti választást.**

2009. április 23., csütörtök

(3) Az autóbusz-társaságok, a menetjegy-értékesítők vagy az utazásszervezők előírhatják, hogy a fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személyeket az utazás során másik személy kíséresse, aki képes a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyt igényei szerint segíteni, ha az feltétlenül szükséges, **ha:**

a) az (1) bekezdés a) vagy b) pontjában említett feltételek fennállnak, vagy

b) az érintett jármű személyzete kizárólag egyetlen személyből áll, aki a járművet vezeti és nincsen abban a helyzetben, hogy a fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személy számára az I. mellékletben meghatározott módon segítséget nyújthasson.

(4) Ha az autóbusz-társaság, a menetjegy-értékesítő vagy az utazásszervező él az (1) bekezdésben biztosított eltéréssel, akkor a fogyatékkal élő vagy a csökkent mozgásképességű személyt annak okáról haladéktalanul, vagy kérésre a **kérelem benyújtásától** számított öt munkanapon belül írásban tájékoztatja.

12. cikk

Akadálymentesség és tájékoztatás

(1) Az autóbusz-társaságok a megfelelő biztonsági követelmények teljesítése érdekében a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű **személyeket képviselő szervezetekkel**, illetve a 27. cikkben említett végrehajtási **szervekkel együttműködésben** meghatározzák a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek **és az őket kísérő személyek** akadálymentes közlekedésére alkalmazandó megkülönböztetés-mentes szabályokat. Ezek a szabályok a szóban forgó autóbuszjáratra vonatkozóan minden **hozzáférési** feltételt tartalmaznak, beleértve az üzemeltetett járművek akadálymentességét és felszereltségét, **valamint a megfelelő segítségnyújtási eszközöket**.

(2) Az (1) bekezdésben előírt szabályokat az autóbusz-társaságok vagy a menetjegy-értékesítők legalább a helyfoglalás leadásakor **hozzáférhető formátumokban** közzéteszik azon a nyelven, amelyen az utasokat általában tájékoztatni szokták. A tájékoztatásnál különös figyelmet kell fordítani a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek igényeire.

(3) Az autóbusz-társaságok **haladéktalanul** rendelkezésre bocsátják a biztonsági követelményeket megállapító azon nemzetközi, közösségi vagy nemzeti jogszabályt, amelyre az akadálymentességre vonatkozó megkülönböztetés-mentes szabályok épülnek. **Ezeket hozzáférhető formátumokban kell rendelkezésre bocsátani.**

(4) Az utazásszervezők rendelkezésre bocsátják az (1) bekezdésben előírt, az általuk szervezett, értékesített vagy értékesítésre felkínált szervezett utazási formákban szereplő utazásokra alkalmazandó szabályokat.

(5) Az autóbusz-társaságok, menetjegy-értékesítők vagy utazásszervezők biztosítják, hogy a fuvarfeltételekkel kapcsolatos minden lényeges információ, az utazási információk és a szolgáltatások akadálymentességére vonatkozó információk – az online előjegyzést és tájékoztatást is beleértve – **hozzáférhető formátumokban** a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek, **valamint az idős vagy fiatal életkorukból fakadóan kísérő nélkül utazni képtelen személyek és kísérőik** rendelkezésére álljanak.

13. cikk

Segítségnyújtáshoz való jog

(1) A terminálüzemeltető szervek és az autóbusz-társaságok a fogyatékkal élő vagy a csökkent mozgásképességű személyek számára az I. mellékletben meghatározottak szerint az utazás előtt, **után, és – amennyiben lehetséges – során** is díjmentesen megfelelő segítséget nyújtanak. **Ezt a segítséget a fogyatékkal élő vagy a csökkent mozgásképességű személy egyedi szükségleteihez kell igazítani.**

(2) A terminálüzemeltető szervek és az autóbusz-társaságok a segítségnyújtást végezhetik önállóan, vagy annak ellátására másik féllel vagy felekkel szerződést is köthetnek. Ilyen szerződést vagy szerződéseket saját kezdeményezésre vagy kérésre is köthetnek.

2009. április 23., csütörtök

A segítségnyújtásért akkor is a terminálüzemeltető szervek és az autóbusz-társaságok felelnek, ha a segítségnyújtás ellátására másik féllel vagy felekkel szerződést kötnek.

(3) E fejezet rendelkezései nem jelentik azt, hogy a terminálüzemeltető szervek vagy az autóbusz-társaságok az I. mellékletben említett előírásoknál magasabb színvonalon vagy az ott meghatározottakon kívül nem nyújthatnak segítséget.

14. cikk

Segítségnyújtáshoz való jog a terminálokon

(1) Legkésőbb e rendelet hatálybalépésétől számított hat hónapon belül a tagállamok kijelölik azokat az autóbusz terminálokat, amelyek a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára biztosítják a segítségnyújtást annak figyelembevétele mellett, hogy az akadálymentes szolgáltatásokat a legtöbb földrajzi területen biztosítani kell. A tagállamok tájékoztatják ezekről a Bizottságot. **A Bizottság az interneten hozzáférhető jegyzéket készít a helyi és távolsági autóbuszok kijelölt termináljairól.**

(2) A tagállamok által az (1) bekezdés szerint kijelölt terminálok üzemeltető szervei felelősek az I. melléklet a) részében meghatározott segítségnyújtás biztosításáért, anélkül hogy további díjat számolnának fel a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára, amennyiben az érintett személy teljesíti a 16. cikkben előírt feltételeket.

(3) **Amennyiben elismert vezetőkutya kíséréte szükséges, úgy az állat jelenlétére vonatkozó engedély megadható, azzal a feltétellel, hogy azt a szállítási szolgáltatást végző társaság vagy annak jegyárúsító szolgálata, illetve utazásszervezője előtt előzetesen bejelentették, a vezetőkutyaok szállítására vonatkozóan alkalmazandó nemzeti jogszabályokkal összhangban.**

15. cikk

Segítségnyújtáshoz való jog a járműveken

Az autóbusz-társaságok legalább az I. melléklet b) részében meghatározott segítséget díjmentesen nyújtják a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyeknek a fel- és leszállásnál, amennyiben az érintett személy teljesíti a 16. cikkben előírt feltételeket.

16. cikk

A segítségnyújtás körülményei

(1) Az autóbusz-társaságok, a terminálüzemeltető szervek, a menetjegy-értékesítők és az utazásszervezők együttműködnek annak érdekében, hogy a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára segítséget nyújtsanak, amennyiben a személy a segítségnyújtással kapcsolatos igényét az autóbusz-társaságnak, a terminálüzemeltető szervnek, a menetjegy-értékesítőnek vagy az utazásszervezőnek az igényelt segítség előtt legalább **24 órával** bejelenti, **kivéve, ha a segítséget nyújtó szolgáltató ennél rövidebb tájékoztatási határidőt ajánl, vagy e tekintetben a segítséget nyújtó szolgáltató és az utas között megállapodás jön létre.**

(2) Az autóbusz-társaságok, a menetjegy-értékesítők és az utazásszervezők minden intézkedést megtesznek, ami ahhoz szükséges, hogy a fogyatékkal élő vagy a csökkent mozgásképességű személyek a segítségnyújtással kapcsolatos igényeiket könnyebben bejelenhessék. **Az utasnak visszaigazolást kell kapnia, amely tanúsítja, hogy a segítségre vonatkozó igényét bejelentette. Ezek a kötelezettségek** minden értékesítési pontra **érvényesek**, a telefonos és az internetes értékesítést is beleértve.

(3) Ha az (1) bekezdés szerinti bejelentés nem történt meg, az autóbusz-társaságok, a terminálüzemeltető szervek, a menetjegy-értékesítők és az utazásszervezők mindent elkövetnek a segítségnyújtás érdekében, hogy a fogyatékkal élő vagy a csökkent mozgásképességű személy az általa vásárolt jeggyel az induló járatra felszállhasson, a kapcsolódó járatra átszállhasson vagy az érkező járatról leszállhasson.

2009. április 23., csütörtök

(4) A segítségnyújtást biztosítani kell, amennyiben a személy az arra kijelölt helyszínen az alábbiak szerint megjelenik:

- az autóbusz-társaság által megjelölt időpontban, de legfeljebb 60 perccel a *tervezett* indulási időpont előtt, vagy
- megjelölt időpont hiányában legalább 30 perccel a *tervezett* indulási időpont előtt, **kivéve, ha a segítséget nyújtó szolgáltató más javaslatot tett, vagy a segítséget nyújtó szolgáltató és az utas között más értelmű megállapodás jött létre.**

(5) A tagállamok által a 14. cikk (1) bekezdése szerint kijelölt terminálok üzemeltető szervei a helyi feltételek figyelembevételével, és a többi szervnek a terminálhelyiségen kívüli területekre vonatkozó hatáskörének sérelme nélkül, a terminálon belül vagy a terminálüzemeltető szerv közvetlen ellenőrzése alatt álló, a terminálépületen belüli és kívüli területen kijelölik azokat az érkezési és indulási helyszíneket, ahol a fogyatékkal élő vagy a csökkent mozgásképességű személyek bejelenthetik az érkezésüket és segítséget kérhetnek.

(6) Az (5) bekezdésben említett **kijelölt** helyszíneket **világos, a fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személyek számára hozzáférhető és felismerhető** jelzéssel kell ellátni, amelyeken a terminálról, illetve a segítségnyújtásról, **hozzáférhető formátumokban meg kell adni a szükséges** információkat ||.

17. cikk

Az információk továbbítása harmadik személyek felé

(1) Ha a segítségnyújtást alvállalkozásba adták és az autóbusz-társaság, a menetjegy-értékesítő vagy az utazásszervező az utazás *tervezett* indulási időpontja előtt legalább 48 órával segítségnyújtás igénybevételével kapcsolatos bejelentést kap, úgy a megfelelő információt az **alvállalkozóhoz továbbítja oly módon, hogy az alvállalkozó ezt az értesítést az utazás tervezett** indulási időpontja előtt legalább 36 órával **kézhez kapja.**

(2) Ha a segítségnyújtást alvállalkozásba adták és az autóbusz-társaság, a menetjegy-értékesítő vagy az utazásszervező az utazás *tervezett* indulási időpontja előtt legalább 48 órával a segítségnyújtás igénybevételével kapcsolatos bejelentést nem kapja meg, úgy a fuvarozó vagy az utazásszervező a megfelelő információt || az alvállalkozóhoz továbbítja **oly módon, hogy az alvállalkozó ezt az értesítést a lehető legrövidebb időn belül kézhez kapja.**

18. cikk

Oktatás

Az autóbusz-társaságok és a terminálüzemeltető szervek:

- a) biztosítják, hogy fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyeknek közvetlen segítséget nyújtó személyzet valamennyi tagja, beleértve az esetleges alvállalkozók által alkalmazottakat is, rendelkezzen ismeretekkel arra vonatkozóan, hogy hogyan elégíthetők ki a különböző fogyatékkal vagy mozgáskorlátozottsággal élő személyek igényei;
- b) a II. mellékletben ismertetettek szerint oktatást biztosítanak a fogyatékkal élőknek nyújtandó segítségről és a fogyatékkal kapcsolatos tudatosság növeléséről minden dolgozójuk számára, aki közvetlenül kapcsolatba kerül az utazóközönséggel;
- c) biztosítják, hogy a felvételt követően minden új alkalmazott részesüljön fogyatékkal kapcsolatos képzésben, valamint hogy adott esetben a személyzet tagjai ismeretfrissítő képzéseken vegyenek részt.

19. cikk

Kerekesszékekre és mozgást segítő eszközökre fizetendő kártérítés

(1) Ha a terminálon történő kezelés vagy az autóbuszon történő szállítás során kerekesszékek vagy egyéb, mozgást segítő berendezések vagy azok alkatrészei elvesznek vagy megrongálódnak, az utast, akihez ezek az eszközök tartoznak – attól függően, hogy az elvesztéskor vagy a megrongálódáskor az eszköz kinek a felügyelete alatt volt – az autóbusz-társaságnak vagy a terminálüzemeltető szervnek kártérítésben kell részesítenie.

2009. április 23., csütörtök

Az elveszett vagy megrongálódott berendezéshez hasonló műszaki és funkcionális tulajdonságokkal rendelkező csereberendezés gyors biztosítása érdekében mindent el kell követni.

(2) *Az autóbusz-társaság nem tartozik felelősséggel az (1) bekezdés alapján:*

a) *ha a poggyász elvesztését vagy megrongálódását az autóbuszjárat üzemelésével össze nem függő körülmények okozták, és az autóbusz-társaság az eset körülményei által megkívánt gondosság ellenére sem kerülhette el azt, és nem háríthatta el annak következményeit;*

b) *amennyiben a poggyász elvesztése vagy megrongálódása az utas hibájának vagy hanyagságának a következménye.*

(3) *Az e cikk alapján fizetendő kártérítés a ténylegesen elszenvedett veszteségnek megfelelő összegű.*

IV. fejezet

Az autóbusz-társaságok kötelezettségei az utazás megszakadása esetén

20. cikk

Felelősség járatörlesek és hosszú késések esetén

(1) Az autóbusz-társaságok felelősek a járatörlesekért, **a túlfoglalásokért és az indulásnál a két órát meghaladó késésért.** Az **autóbusz-társaságok csak az ellenőrzésük alá tartozó körülményekből eredő járatörlesekért és késésekért felelősek.** A felelősség nem terjed ki a közlekedési torlódás és a határ-és/vagy járműellenőrzés miatt bekövetkező késésekre. Minden olyan esetben, amikor a társaság a felelős, az érintett utasok lehetőségei minimálisan a következők:

a) **többletköltséget nem kívánó** másik közlekedési lehetőség felkínálása, vagy ha ez nem megoldható, felvilágosítás más szállítási vállalkozók megfelelő szállítási szolgáltatásairól;

b) a jegy árának visszatérítése, kivéve ha az a) pontban említett másik közlekedési lehetőséget elfogadják;

c) a b) pontban említett visszatérítésen túlmenően, a jegyár 50 %-ának megfelelő kártérítési jogosultság, ha az autóbusz-társaság **elmulasztja a** másik járat biztosítását vagy a tájékoztatást, **az a) pontban említetteknek megfelelően.** A kártérítést a kártérítési igény benyújtásától számított egy hónapon belül ki kell fizetni;

d) a jegyár 50 %-ának megfelelő összegű kártérítési jogosultság az utazási jog elvesztése nélkül, amennyiben a felkínált másik közlekedési lehetőséget elfogadják. A jegyár az utas által az utazás azon szakaszára fizetett teljes költség, amelyet a késés érint. A kártérítést a kártérítési igény benyújtásától számított egy hónapon belül ki kell fizetni;

e) számukra a várakozási idővel összhangban álló étkezés és frissítők biztosítása, amennyiben erre ésszerű lehetőség van;

f) szállodában vagy egyéb szálláson való elhelyezés, valamint a terminál és a szálláshely közötti szállítás, amennyiben az utazás folytatása előtt egy éjszakai tartózkodásra van szükség;

g) amennyiben a jármű működésképtelenné válik, a működésképtelen járműtől a megfelelő várakozási helyre és/vagy terminálra szállítás, ahonnan az utazás folytatása lehetséges.

2009. április 23., csütörtök

(2) Az (1) bekezdésben nem felsorolt esetekben az autóbusz-társaságok felelősek az érkezésnél a két órát meghaladó késésért, amennyiben a késés oka:

- a gépjárművezető hanyagsága vagy hibája, vagy
- a jármű műszaki hibája.

Ilyen esetekben az érintett utasok lehetőségei minimálisan a következők:

a) a jegyár 50 %-ának megfelelő összegű kártérítési jogosultság; a jegyár az utas által az utazás azon szakaszára fizetett teljes költség, amelyet a késés érint. A kártérítést a kártérítési igény benyújtásától számított egy hónapon belül ki kell fizetni.

b) számukra történő segítségnyújtás az e cikk (1) bekezdésének e), f) és g) pontjainak megfelelően.

(3) Az autóbusz-társaság mentesül e felelősség alól, amennyiben a járatotrlés vagy a késés az alábbi okok valamelyike miatt következik be:

a) az autóbuszjárat üzemelésével össze nem függő körülmények, amelyeket az autóbusz-társaság az eset körülményei által megkívánt gondosság ellenére sem kerülhetett el, és nem háríthatta el azoknak következményeit;

b) az utas hanyagsága, vagy

c) harmadik félnek felróható ok, melyet az autóbusz-társaság az eset körülményei által megkívánt gondosság ellenére sem kerülhetett el, és nem háríthatta el annak következményeit.

21. cikk

Felvilágosítás

(1) Késedelem esetén, amint az információ rendelkezésre áll, legkésőbb azonban a tervezett indulás után 30 perccel vagy pedig a tervezett érkezés előtt egy órával az autóbustársaság vagy – adott esetben – a terminálüzemeltető szervek tájékoztatják az utasokat az indulás és az érkezés várható időpontjáról. E tájékoztatást a fogyatékkal élő és csökkent mozgásképességű személyek számára is elérhető formátumokban szintén biztosítani kell.

(2) Ha az utasok a késés miatt valamilyen csatlakozásról lemaradnak, az autóbusz-társaság minden tőle telhetőt elkövet azért, hogy az érintett utasokat a választható csatlakozási lehetőségekről tájékoztassa.

22. cikk

További követelések

E rendelet alkalmazása nem érinti az utasok további kártalanításhoz való jogát. A rendelet szerint nyújtott kártalanítás levonható az ilyen kártalanításból.

2009. április 23., csütörtök

23. cikk

Az utasok érdekeit szolgáló további intézkedések

A fuvarozók együttműködnek az érdekeltek, a szakmai szövetségek és a fogyasztók, az utasok és a fogyatékkal élő személyek szövetségeinek bevonásával **történő**, nemzeti vagy európai szintű intézkedések elfogadása érdekében. Ezeknek az intézkedéseknek – különösen a hosszú késések és az utazás megszakadása vagy a járat törlése esetén – az utasokkal való törődés javítására kell irányulniuk, **kiemelt fontosságot tulajdonítva a fogyatékoság, csökkent mozgásképesség, betegség, idős kor, terhesség miatt különleges szükségletekkel bíró utasok ellátásának, kiterjesztve azt a kisgyermekekre és a kísérőkre.**

Hosszú késés és az utazás megszakadása vagy a járat törlése esetén az ellátást az orvosi segítségre, az étel és ital szükség szerinti biztosítására, a tájékoztatás rendszeres frissítésére és adott esetben másik közlekedési lehetőség és szállás szervezésére kell összpontosítani.

V. fejezet

Az utasok tájékoztatása és panaszkezelés

24. cikk

Utazástájékoztatáshoz fűződő jog

A terminálüzemeltető szervek és az autóbusz-társaságok az utasokat az út alatt végig **hozzáférhető formátumokban**, kielégítő módon tájékoztatják.

25. cikk

Az utasjogokra vonatkozó felvilágosítás

|| Az autóbusz-társaságok és terminálüzemeltető szervek biztosítják, hogy az utasok az e rendelet alapján őket megillető jogokra vonatkozóan legkésőbb az induláskor és az utazás során megfelelő és érthető tájékoztatást kapjanak. A tájékoztatást **hozzáférhető formátumokban** kell biztosítani. || A tájékoztatásnak tartalmaznia kell a tagállamok által a 27. cikk (1) bekezdése szerint kijelölt végrehajtási szervek kapcsolattartási adatait.

26. cikk

Panaszok

(1) Az autóbusz-társaságok **létrehozzák – amennyiben ilyen még nem létezik –** az e rendelettel érintett jogokra és kötelezettségekre vonatkozó, **minden utas, köztük a fogyatékkal élő és csökkent mozgásképességű utasok számára is hozzáférhető** panaszkezelő mechanizmust.

(2) Az utasok a járat igénybevételét vagy annak meghiúsulását követő naptól számított egy hónapon belül nyújthatnak be panaszt az autóbusz-társaságokhoz. A panasz címzettje 20 munkanapon belül indoklással ellátott választ ad vagy – indokolt esetben – tájékoztatja az utast arról, hogy mikor számíthat válaszra. A választ legkésőbb a panasz kézhezvételétől számított két hónapon belül meg kell adni.

(3) Ha a (2) bekezdésben meghatározott határidőn belül válasz nem érkezik, a panaszt elfogadottnak kell tekinteni.

(4) Az autóbusz-társaságok éves jelentést készítenek, amely tartalmazza a beérkezett panaszok számát és tárgyát, a panaszok beérkezésétől a válaszadásig eltelt napok számát (átlagban), és a foganatosított korrekciós intézkedéseket.

2009. április 23., csütörtök

VI. fejezet

Végrehajtás és nemzeti végrehajtási szervek

27. cikk

Nemzeti végrehajtási szervek

(1) A tagállamok kijelölik az e rendelet végrehajtásáért felelős szervet vagy szerveket. Ezek a szervek megteszik azokat az intézkedéseket, amelyek a 12. cikkben említett akadálymentességi szabályok betartását is ideértve, biztosítják az utasok jogainak tiszteletben tartását. Ezek a szervek felépítésükben, finanszírozási döntéseikben, jogi szerkezetükben és döntéshozatalukban függetlenek ■.

(2) A tagállamok tájékoztatják Bizottságot az e cikknek megfelelően kijelölt szervről vagy szervekről és azok hatásköreiről.

(3) Ezek a szervek együttműködnek az autóbusz-társaságokat és a fogyasztókat képviselő szervezetekkel, ideértve a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyeket képviselő szervezeteket is.

(4) Minden utas panaszt nyújthat be e rendelet állítólagos megsértéséről az (1) bekezdés szerint kijelölt megfelelő szervnek.

(5) Azok a tagállamok, amelyek a 2. cikk (2) bekezdése alapján egyes szolgáltatások mentessége mellett döntöttek, gondoskodnak az utasjogok érvényesítését biztosító hasonló mechanizmusról.

28. cikk

Jelentés a végrehajtásról

1. A 27. cikk (1) bekezdése szerint kijelölt végrehajtási szervek az előző évben végzett tevékenységükről minden év június 1-jén jelentést tesznek közzé, amely többek között tartalmazza a következőket:

- a) az e rendelet rendelkezéseinek végrehajtása érdekében hozott intézkedések bemutatása,
- b) az egyes panaszok rendezésére alkalmazandó eljárásra való hivatkozás,
- c) az adott tagállamban a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek esetében az akadálymentességre vonatkozó szabályok összefoglalója,
- d) a panaszokra, **köztük azok eredményére és a megoldáshoz igénybe vett időre** vonatkozó összesített adatok;
- e) az alkalmazott szankciók részletei,
- f) az e rendelet jobb végrehajtása szempontjából lényeges egyéb kérdések.

2. A jelentés összeállításához a végrehajtási szervek a tárgy és az érintett vállalatok szerint statisztikát vezetnek az egyes panaszokról. Ezeket az adatokat az esemény időpontjától számított legfeljebb három évig megkeresésre a Bizottság vagy a nemzeti nyomozó hatóságok rendelkezésére bocsátják.

29. cikk

A végrehajtási szervek együttműködése

A 27. cikk (1) bekezdése szerint kijelölt nemzeti végrehajtási szervek a Közösség egész területén az utasok egységes védelme érdekében információkat cserélnek egymással a munkájukról, illetve a döntéshozatali elvekről és módszerekről. A Bizottság támogatja a végrehajtási szervek munkáját.

2009. április 23., csütörtök

30. cikk

Szankciók

A tagállamok megállapítják az e rendelet megsértése esetén alkalmazandó szankciókra vonatkozó szabályokat, és minden szükséges intézkedést megtesznek azok végrehajtása érdekében. Az előírt szankcióknak – **amelyek magukban foglalhatják az érintett utas számára fizetendő kártérítés elrendelését is** – hatékonyaknak, arányosaknak és visszatartó erejűeknek kell lenniük. A tagállamok értesítik a Bizottságot e rendelkezésekről, és haladéktalanul közlik a Bizottsággal az e rendelkezéseket érintő minden későbbi módosítást is.

VII. fejezet

Záró rendelkezések

31. cikk

Jelentés

A Bizottság jelentést tesz az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak *legkésőbb ... (*)* -ig e rendelet végrehajtásáról és hatásáról. A jelentést szükség szerint a rendelet előírásainak részletesebb végrehajtására vagy a rendelet módosítására irányuló jogalkotási javaslatoknak kell kísérniük.

32. cikk

A 2006/2004/EK rendelet módosítása

A 2006/2004/EK rendelet melléklete a következő ponttal egészül ki:

„18. Az .../.../EK európai parlamenti és tanácsi rendelet az autóbusszal közlekedő utasok jogairól és a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről szóló 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet (a fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet) módosításáról (HL L ...)”

33. cikk

Hatálybalépés

(1) Ez a rendelet az Európai Unió Hivatalos Lapjában való kihirdetését követő huszadik napon lép hatályba.

(2) Ezt a rendeletet ... (**) -tól/-től kell alkalmazni.

Ez a rendelet teljes egészében kötelező és közvetlenül alkalmazandó valamennyi tagállamban.

Kelt ||,

az Európai Parlament részéről
az elnök

Tanács részéről
az elnök

(*) HL: E rendelet hatálybalépése után három évvel.

(**) HL: E rendelet hatálybalépése után két évvel.

2009. április 23., csütörtök

I. MELLÉKLET

A fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyeknek nyújtott segítség

a) A terminálokon nyújtott segítség

A szükséges segítségnyújtás és intézkedések annak érdekében, hogy a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek:

- a terminálon kijelölt helyszíneken bejelenthessék megérkezésüket és kérhessék a segítségnyújtást,
- a kijelölt helyszínről eljuthassanak a pénztárhoz, a váróterembe és a beszállótérre.

b) Segítségnyújtás az autóbuszokon

A szükséges segítségnyújtás és intézkedések annak érdekében, hogy a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek:

- felvonók, kerekes székek vagy egyéb megfelelő berendezés igénybevételével felszállhassanak a járműre;
 - betehessék a csomagtérbe a poggyászukat;
 - kivehessék a csomagtérből a poggyászukat;
 - leszállhassanak a járműről;
 - **ha lehetséges**, eljuthassanak a mosdóhelyiségekhez;
 - **amennyiben lehetséges, az** elismert vezető-kutyával felszállhassanak az autóbuszra;
 - eljuthassanak az ülésükig;
 - az utazásra vonatkozó lényeges információkat akadálymentes formában megkaphassák;
 - útközben megállásnál fel- és leszállhassanak, ha lehetséges.
-

2009. április 23., csütörtök

II. MELLÉKLET

Fogyatékossgal kapcsolatos oktatás

a) A fogyatékossgal kapcsolatos tudatosság fejlesztése

Az utazóközönséggel közvetlenül kapcsolatba kerülő munkatársak oktatása:

- a testi, érzékszervi (hallás és látás), rejtett vagy tanulási fogyatékkal élő személyekkel kapcsolatos tudatosság és viselkedés, a mozgásukban, tájékozódásukban vagy kommunikációjukban korlátozott személyek eltérő képességeinek felismerése;
- a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek előtt álló akadályok, beleértve a hozzáállásbeli, környezeti/természeti és szervezeti akadályokat is;
- kiképzett segítő kutyák, beleértve a vezető kutyák szerepét és igényeit;
- váratlan események kezelése;
- interperszonális képességek és a siket és hallássérült, a látássérült, a beszédsérült és a tanulási zavarokkal küzdő emberekkel való kommunikáció módszerei;
- hogyan kell bánni a kerekesszékekkel és más mozgást segítő eszközökkel a rongálódás megelőzése érdekében (ha van poggyászkezelés, az azért felelős valamennyi dolgozó).

b) A fogyatékkal élőknek nyújtott segítség oktatása

A fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyeket közvetlenül segítő dolgozók képzése a következőkből áll:

- a kerekesszéket használók segítése a kerekesszékebe való beüléskor vagy az abból való kiszálláskor;
- készségek a kiképzett segítő kutyával utazó fogyatékkal élő és csökkent mozgásképességű személyeknek nyújtott segítségnél, beleértve az állat szerepét és igényeit;
- a vak és gyengénlátó utasok kíséretének és a kiképzett segítő kutyák kezelésének és szállításának módszerei, **szem előtt tartva, hogy a segítő kutyák kiképzésükből fakadóan kizárólag gazdájuk parancsainak engedelmeskednek, és szolgálatteljesítés közben nem kezelhetők;**
- a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyeket segítő berendezéstípusok megismerése és a berendezések kezelésének megtanulása;
- a fel- és a leszállás támogatásánál alkalmazott eszközök használata és a fel- és leszállásnál a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek biztonságát és méltóságát védő helyes segítő módszerek megtanulása;
- a megbízható és szakszerű segítségnyújtás igényének kellő felismerése. Azzal is tisztában kell lenni, hogy egyes fogyatékkal élő utasok utazás közben kiszolgáltatottnak érezhetik magukat, mivel segítségnyújtásra szorulnak;
- elsősegélynyújtás ismerete.