

II

(Közlemények)

AZ EURÓPAI UNIÓ INTÉZMÉNYEITŐL, SZERVEITŐL, HIVATALAITÓL ÉS
ÜGYNÖKSÉGEITŐL SZÁRMAZÓ KÖZLEMÉNYEK

EURÓPAI BIZOTTSÁG

A BIZOTTSÁG KÖZLEMÉNYE

Értelmező iránymutatás az utasok jogairól szóló uniós rendeletekhez a COVID-19-járvánnyal kapcsolatos helyzet alakulásával összefüggésben

(2020/C 89 I/01)

A COVID-19-járvány súlyosan érintette az utasokat és az európai közlekedési ágazatot. A járvány továbbterjedésének megakadályozását célzó hatósági intézkedések – mint például az utazási korlátozások, a lezárások és a karanténzónák – következtében a közlekedés a pandémia által legsúlyosabban érintett ágazatok egyike lehet. A helyzet megterhelő az utasok számára, mivel sokuk utazását lemondták, és/vagy már nem kívánnak vagy nem tudnak elutazni.

Az Európai Unió (EU) az egyetlen olyan terület a világon, ahol a polgárokat teljes körű utasjogok védik, függetlenül attól, hogy repülővel, vasúttal, autóbusszal vagy hajóval utaznak.

Tekintettel arra, hogy a COVID-19-járvány eddig nem tapasztalt helyzet elé állította Európát, az Európai Bizottság úgy véli, hogy hasznos lenne ebben az összefüggésben tisztázni a repülővel, vasúttal, autóbusszal vagy hajóval utazók jogait, valamint a fuvarozók ehhez kapcsolódó kötelezettségeit.

1. CELKITÜZÉS

Ezen értelmező iránymutatás célja, hogy a COVID-19-járvánnyal összefüggésben egyértelműsítse az utasjogokra vonatkozó uniós jogszabályok egyes rendelkezéseit, különös tekintettel az útlemondások és a késések tekintetében.

Az iránymutatás kiegészíti a Bizottság által korábban közzétett iránymutatást⁽¹⁾, és nem érinti a kapcsolódó rendelkezések Bíróság általi értelmezését.

Az iránymutatás a következő utasjogi jogszabályokra terjed ki:

- az Európai Parlament és a Tanács 261/2004/EK rendelete (2004. február 11.) visszautasított beszállás és légi járatok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról, és a 295/91/EGK rendelet hatályon kívül helyezéséről⁽²⁾;
- az Európai Parlament és a Tanács 1371/2007/EK rendelete (2007. október 23.) a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről⁽³⁾;

⁽¹⁾ A Bizottság közleménye – Értelmező iránymutatások a visszautasított beszállás és légi járatok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról szóló 261/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet, valamint a 889/2002/EK európai parlamenti és tanácsi rendelettel módosított, a légi fuvarozók baleset esetén fennálló felelősségéről szóló 2027/97/EK tanácsi rendelet tekintetében (HL C 214., 2016.6.15., 5. o).

A Bizottság közleménye – Értelmező iránymutatások a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló 1371/2007/EK rendelethez (HL C 220., 2015.7.4., 1. o).

⁽²⁾ HL L 46., 2004.2.17., 1. o.

⁽³⁾ HL L 315., 2007.12.3., 14. o.

- az Európai Parlament és a Tanács 1177/2010/EU rendelete (2010. november 24.) a tengeri és belvízi közlekedést igénybe vevő utasok jogairól, valamint a 2006/2004/EK rendelet módosításáról ⁽⁴⁾;
- az Európai Parlament és a Tanács 181/2011/EU rendelete (2011. február 16.) az autóbusszal közlekedő utasok jogairól és a 2006/2004/EK rendelet módosításáról ⁽⁵⁾.

Az iránymutatás azonban nem terjed ki az utazási csomagokról és az utazási szolgáltatásügyütesekről szóló (EU) 2015/2302 irányelvre. ⁽⁶⁾

2. VALAMENNYI KÖZLEKEDÉSI MÓDRA VONATKOZÓ IRÁNYMUTATÁSOK

2.1. A visszatérítés és az átfoglalás közötti választás joga

A négy idevágó rendelet külön rendelkezéseket tartalmaz arra vonatkozóan, hogy járatörlesztés vagy bizonyos késések esetén hogyan alkalmazandó ez a jog.

Ami az átfoglalást ⁽⁷⁾ illeti, a COVID-19-járvány kitörésének körülményei hatással lehetnek a lehető „legkorábbi alkalommal” történő átfoglalás választásának jogára ⁽⁸⁾. A fuvarozónak ugyanis adott esetben valóban nem áll módjában az utast rövid időn belül átfoglalni a tervezett célállomásra tartó másik járatra. Ráadásul bizonyos ideig még az is kérdéses lehet, hogy mikor válik lehetségessé az átfoglalás. Ez a helyzet állhat elő például akkor, ha egy tagállam felfüggeszti a bizonyos országokból érkező légi járatokat, illetve nem engedi be a területére az ezen országokból érkező vonatokat, autóbuszokat vagy hajókat. Tehát az esettől függően a lehető „legkorábbi alkalommal” történő átfoglalás jelentős késedelmet szenvedhet és/vagy jelentős bizonytalanság tárgyát képezheti. Ezért az utas számára előnyösebb megoldás lehet a jegyár visszatérítése vagy az utasnak megfelelő későbbi időpontban történő átfoglalás. Az alábbiakban részletesen ismertetjük az egyes szállítási módokra vonatkozó megfontolásokat.

2.2. Olyan helyzetek, amikor az utasok nem tudnak elutazni vagy törölni akarják az utazást

Az utasok jogairól szóló uniós rendeletek nem foglalkoznak azokkal a helyzetekkel, amikor az utasok nem tudnak elutazni, vagy saját kezdeményezésükre kívánják törölni az utazást. Az, hogy ilyen esetekben az utasnak visszatérítke a jegy árát vagy sem, a jegy típusától függ (visszatéríthető, átfoglalható), a fuvarozó által meghatározott feltételek szerint.

A jelek szerint számos fuvarozó kínál utalványt az olyan utasoknak, akik a COVID-19-járvány következtében lemondanák útjukat (vagy nem utazhatnak el). Az utasok a fuvarozó által meghatározott határidőn belül felhasználhatják ezeket az utalványokat egy másik, ugyanazzal a fuvarozóval lebonyolított utazásra.

Ezt az esetet meg kell különböztetni attól a helyzettől, amikor a fuvarozó törli az utat, és a visszatérítés és az átfoglalás közötti választás helyett csak utalványt ajánl fel. Ha a fuvarozó utalványt ajánl is, az ilyen ajánlat nem befolyásolhatja az utas azon jogát, hogy inkább a visszatérítést válassza.

2.3. Egyedi nemzeti szabályok a COVID-19-járvány összefüggésében

Egyes esetekben a COVID-19-járvány kitörésével összefüggésben egyedi nemzeti szabályokat fogadtak el, amelyek a fuvarozókat arra kötelezik, hogy fizessék vissza a jegy árát, vagy ajánljanak fel helyette utalványt, ha az utas nem tudott felszállni egy elindított repülőjáratra.

Az ilyen nemzeti intézkedések nem tartoznak az utasok jogaira vonatkozó szóló uniós rendeletek hatálya alá. Ez az iránymutatás csak az utasok jogaira vonatkozóan az Unió által elfogadott szabályok értelmezésével foglalkozik, a fenti kérdéssel nem.

⁽⁴⁾ HL L 334., 2010.12.17., 1. o.

⁽⁵⁾ HL L 55., 2011.2.28., 1. o.

⁽⁶⁾ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2015/2302 irányelvével (2015. november 25.) az utazási csomagokról és az utazási szolgáltatásügyütesekről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, továbbá a 90/314/EKG tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről (HL L 326., 2015.12.11., 1. o.).

⁽⁷⁾ Egyes jogi aktusok ezzel párhuzamosan „az utazás folytatását” is említik.

⁽⁸⁾ A 261/2004/EK rendelet 8. cikke (1) bekezdésének a) és b) pontja; az 1371/2007/EK rendelet 16. cikkének a) és b) pontja; az 1177/2010/EU rendelet 18. cikke (1) bekezdésének a) és b) pontja; a 181/2011/EU rendelet 19. cikke (1) bekezdésének a) és b) pontja.

3. LÉGI UTASOK JOGAI (261/2004/EK RENDELET)

3.1. Az utasok tájékoztatása

A rendelkezésre álló jogokkal kapcsolatos tájékoztatásra vonatkozó szabályokon kívül a 261/2004/EK rendelet nem tartalmaz külön rendelkezéseket az utazási fennakadásokkal kapcsolatos tájékoztatással kapcsolatban. A járat törlése esetén azonban a kártérítéshez való jog attól függ, hogy a fuvarozó kellő időben küld-e előzetes értesítést. Ezzel a szemponttal ezért a kártérítéshez való joggal kapcsolatos rész foglalkozik.

3.2. A visszatérítéshez vagy átfoglaláshoz való jog

Ha valamely légitársaság töröl egy járatot (bármi is legyen annak oka), az 5. cikk arra kötelezi az üzemeltető légi fuvarozót, hogy ajánlja fel az utasoknak a következők közötti választási lehetőséget:

- a) a jegy árának visszatérítése,
- b) átfoglalás a lehető legkorábbi alkalommal, vagy
- c) átfoglalás egy, az utasnak megfelelő későbbi időpontban.

Ami a jegy árának visszatérítését illeti, azokban az esetekben, amikor az utas külön foglalja le az oda-, illetve a visszaút járatát, és az odaút járatát törlik, az utas csak a törölt járat, azaz ebben az esetben az odaút járata tekintetében jogosult visszatérítésre.

Abban az esetben azonban, ha az oda- és a visszaút járata ugyanannak a foglalásnak a részét képezi – még akkor is, ha az említett járatokat különböző légi fuvarozók üzemeltetik –, az odaút járatának törlése esetén az utasoknak két lehetőséget kell biztosítani: a teljes (azaz mindkét járatra szóló) jegy árának visszatérítését vagy az odaút járatának esetében egy másik járatra való átfoglalást (az értelmező iránymutatások 4.2. pontja).

Az átfoglalást illetően – a fent kifejtettek szerint – a lehető „legkorábbi alkalom” a COVID-19-járvánnyal összefüggő körülmények között jelentős késedelmet jelenthet, sőt – a légi forgalmat érintő nagy fokú bizonytalanság miatt – az ilyen „alkalomra” vonatkozó konkrét információk rendelkezésre állása is jelentős késedelmet szenvedhet.

Előfordulhat, hogy a 261/2004/EK rendelet 5. cikkének alkalmazása során figyelembe kell venni ezeket a körülményeket. Az alábbiak azonban minden esetben érvényesek:

Először is, az utasokat tájékoztatni kell azokról a késésekről és/vagy bizonytalanságokról, amelyekre akkor lehet számítani, ha az utas a jegy árának visszatérítése helyett az átfoglalást választja.

Másodszor, ha az utas ennek ellenére a legkorábbi alkalommal történő átfoglalást választja, akkor tekinthető úgy, hogy a fuvarozó teljesítette az utas tájékoztatására vonatkozó kötelezettségét, ha saját kezdeményezésére, a lehető leghamarabb és kellő időben közli az átfoglalásra rendelkezésre álló járatot.

3.3. Ellátáshoz való jog

A rendeletnek a valamennyi idevágó részletről rendelkező 9. cikke értelmében az üzemeltető légi fuvarozónak a járat törlés által érintett utasok számára ellátást is fel kell ajánlania, méghozzá térítésmentesen. Ez a következőket foglalja magában: a várakozási idővel észszerű arányban étkezést és frissítőket; szükség esetén szállodai elhelyezést és a szálláshelyre történő szállítást. Ezenkívül a repülőtereknek az 1107/2006/EK rendelettel (*) összhangban segítséget kell nyújtaniuk a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű utasoknak.

Érdemes emlékeztetni arra, hogy amikor az utas a jegy teljes árának visszatérítését választja, megszűnik az ellátáshoz való jog. Ugyanez történik akkor is, ha az utas a neki megfelelő későbbi időpontban történő átfoglalást választja (az 5. cikk (1) bekezdésének b) pontja a 8. cikk (1) bekezdésének c) pontjával összefüggésben).

Az ellátáshoz való jog csak addig áll fenn, amíg az utasoknak várakozniuk kell a lehető legkorábbi megfelelő átfoglalásra (az 5. cikk (1) bekezdésének b) pontja a 8. cikk (1) bekezdésének b) pontjával összefüggésben).

A rendelet háttérben álló jogalkotói szándék az, hogy megfelelően gondoskodjon a visszaútra vagy átfoglalásra váró utasok szükségleteinek kielégítéséről. A megfelelő ellátás mértékét eseti alapon kell értékelni, figyelembe véve az utasok adott körülmények közötti szükségleteit és az arányosság elvét (azaz a várakozási időnek megfelelően). A jegyért fizetett ár vagy az elszenvedett kényelmetlenség fennállásának időtartama nem befolyásolhatja az ellátáshoz való jogot (az értelmező iránymutatás 4.3.2. pontja).

(*) Az Európai Parlament és a Tanács 1107/2006/EK rendelete (2006. július 5.) a légi járműveken utazó fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek jogairól (HL L 204., 2006.7.26., 1. o.).

A rendelet szerint a légi fuvarozó akkor is köteles eleget tenni ellátási kötelezettségének, ha a járat törlését rendkívüli körülmények indokolták, vagyis olyan körülmények, amelyeket minden észszerű intézkedés ellenére sem lehetett volna elkerülni.

A rendelet nem tartalmaz egyetlen olyan rendelkezést sem, amely az 5. cikkének (3) bekezdésében említett „rendkívüli körülményeken” túl elismeri a „különösen rendkívüli” események különálló kategóriáját. A légi fuvarozó tehát még hosszú időszak alatt sem mentesül az alól, hogy összes kötelezettségének eleget tegyen, beleértve a rendelet 9. cikke szerinti kötelezettségeit is. Az utasok a szóban forgó körülmények és események esetén különösen kiszolgáltatottak. ⁽¹⁰⁾ A rendelet kivételes esetekben annak biztosítására hivatott, hogy a rendelet 8. cikke (1) bekezdésének b) pontja szerinti átfogalásra váró utasok megfelelő ellátásban részesüljenek.

3.4. A kártérítéshez való jog

A 261/2004/EK rendelet bizonyos körülmények fennállásának esetére átalányösszegű kártérítésről is rendelkezik. Ez nem vonatkozik azokra a járat törlésekre, amelyeket a tervezett indulási időpontnál több mint 14 nappal korábban hajtottak végre, vagy amikor a járat törlést olyan „rendkívüli körülmények” indokolták, amelyeket minden észszerű intézkedés ellenére sem lehetett volna elkerülni. A részleteket lásd a rendelet 5. cikkének (1) bekezdésében és 7. cikkében.

A Bizottság úgy ítéli meg, hogy a hatóságok által a COVID-19-pandémia megfékezése céljából hozott intézkedések jellegüknél és eredetüknél fogva nem tartoznak a fuvarozók rendes tevékenységi körébe, és a fuvarozók tényleges befolyásán kívül esnek.

Az 5. cikk (3) bekezdése szerint akkor nem érvényesíthető a kártérítéshez való jog, ha a szóban forgó járat törlést olyan rendkívüli körülmények „okozták”, amelyeket minden észszerű intézkedés ellenére sem lehetett volna elkerülni.

Ezt a feltételt teljesítettnek kell tekinteni, amennyiben a hatóságok vagy teljesen megtiltanak bizonyos járatokat, vagy olyan módon tiltják a személyek mozgását, amely *de facto* kizárja a szóban forgó járat üzemeltetését.

Ez a feltétel akkor is teljesülhet, ha a járat törlésére olyan körülmények között kerül sor, amikor a személyek adott irányú mozgása nem teljesen tiltott, hanem csak bizonyos eltérések hatálya alá tartozó személyekre (például az érintett állam állampolgáira vagy lakosaira) korlátozódik.

Amikor egyetlen ilyen személy sem szállna fel egy adott járatra, akkor az üresen maradna, ha nem kerülne sor a törlésére. Ilyen helyzetekben jogszerű lehet, hogy a fuvarozó nem vár nagyon sokáig, hanem kellő időben törli a járatot (akkor is, ha nem rendelkezik bizonyossággal a különböző utasoknak az utazáshoz való jogairól), a megfelelő szervezési intézkedések meghozatala – többek között a fuvarozó által kárpótolandó utasokról való gondoskodás – érdekében. Bizonyos körülmények között az ilyen esetekben előforduló járat törléseket is a hatóságok által hozott intézkedés által „okozottnak” lehet tekinteni. Szintén a körülményektől függően, ugyanez a helyzet állhat fenn a személyek mozgásának tilalma által közvetlenül érintett járatokkal ellentétes irányú járatok esetében is.

Amennyiben a légitársaság egy járat törlése mellett dönt, és bizonyítja, hogy ezt a döntést a személyzet egészségének védelme indokolta, a járat törlés szintén rendkívüli körülmények által „okozottnak” tekintendő.

A fenti megfontolások nem kimerítőek, és nem is lehetnek azok, mivel a COVID-19-járvánnyal kapcsolatban egyéb sajtós körülmények is felmerülhetnek az 5. cikk (3) bekezdésének alkalmazásában.

4. A VASÚTI SZEMÉLYSZÁLLÍTÁST IGÉNYBE VEVŐ UTASOK JOGAI (1371/2007/EK RENDELET)

4.1. A tájékoztatáshoz való jog

A menetjegy értékesítése előtt a vasúti társaságoknak és a menetjegy-értékesítőknél az utasok kérésére az utazást megelőző tájékoztatást kell nyújtaniuk, a szolgáltatásokat várhatóan megzavaró vagy késleltető eseményekre is kiterjedően. A vasúti társaságoknak emellett az utazás során is tájékoztatniuk kell az utasokat – egyebek mellett a késésekről, valamint a biztonsági és üzembiztonsági kérdésekről is. Amikor a vasúti társaságok és a vasúti közszolgáltatási szerződésért felelős illetékes hatóságok valamely vasúti szolgáltatás leállítását mellett döntenek, a döntést annak végrehajtása előtt nyilvánosságra kell hozniuk. Az utazási tájékoztatáshoz való jogról részletesen az 1371/2007/EK rendelet 8. cikke és II. melléklete rendelkezik.

⁽¹⁰⁾ C-12/11. sz. McDonagh-ügy, ECLI:EU:C:2013:43, 30. pont, valamint az értelmező iránymutatások 4.3.3. pontja.

4.2. A visszatérítéshez vagy az utazás folytatásához/átfoglalásához való jog

Az e kérdéssel kapcsolatos jogokat az 1371/2007/EK rendelet 16. cikke határozza meg. Összefoglalva a következőket érdemes megjegyezni: Amennyiben észszerűen számolni lehet azzal, hogy a végső célállomásra való megérkezés legalább 60 perces késéssel történik, az utasok választhatnak a jegy árának visszatérítése, illetve az utazás folytatása vagy átfoglalása között. Nevezetesen:

- a) a jegyár visszatérítéséhez való jog az utazás meg nem tett részére vagy részeire, illetve, ha az utazás az utas eredeti útiterve szempontjából már érdektelenné vált, a már megtett részére vagy részeire, (adott esetben) a kiindulási helyre történő visszaszállításra is kiterjed;
- b) az utazás folytatásának vagy átfoglalásának az eredetihez hasonló szállítási feltételek mellett kell történnie. Az utas választása szerint ezeknek a lehető legkorábbi, vagy egy neki megfelelő másik időpontban kell megtörténnie.

Az utazás folytatását/átfoglalását illetően – a fent kifejtettek szerint – a „lehető legkorábbi” alkalom a COVID-19-járvány jelenlegi körülményei között jelentős késedelmet jelenthet, és – a vasúti forgalmat érintő nagy fokú bizonytalanság miatt – a „lehető legkorábbi” alkalomra vonatkozó konkrét információk rendelkezésre állása is késedelmet szenvedhet.

Először is, az utasokat tájékoztatni kell a késedelemről és/vagy a bizonytalanságokról, amikor választást kínálnak fel nekik a két lehetőség között.

Másodszor, amennyiben az utas mindezek ellenére a lehető legkorábbi alkalommal történő továbbutazás vagy átfoglalás mellett dönt, akkor a fuvarozót úgy kell tekinteni, hogy eleget tett az utas felé fennálló tájékoztatási kötelezettségeinek, ha saját kezdeményezésére, a lehető leghamarabb és kellő időben tájékoztatást adott az utazás folytatásához vagy átfoglalásához rendelkezésre álló vonatról.

4.3. A segítségnyújtáshoz való jog

Késedelmes érkezés vagy indulás esetén az utasoknak joguk van tájékoztatást kapni a helyzetről, valamint a becsült indulási és érkezési időről, amint ez az információ rendelkezésre áll. 60 percnél nagyobb késés esetén jogosultak észszerű mennyiségű ételre és frissítőkre; szállodai elhelyezésre azokban az esetekben, amikor egy vagy több éjszakás tartózkodás válik szükségessé, amennyiben ez fizikailag lehetséges; amennyiben a vonat a pályán akadt el, a vasútállomásra vagy a szolgáltatás alternatív kiindulási helyére vagy végső célállomására történő elszállításra, ahol és amikor ez fizikailag lehetséges. Minderről részletesen az 1371/2007/EK rendelet 18. cikkének (2) bekezdése rendelkezik.

A rendelet értelmében a vasúti társaság akkor is köteles teljesíteni a fenti kötelezettségeket, ha a vonat törlését olyan körülmények okozzák, amelyek a COVID-19-járványhoz köthetők. A rendelet nem tartalmaz olyan rendelkezést, amelyből arra lehetne következtetni, hogy bizonyos körülmények között a vasúti társaság mentesül az említett rendelet 18. cikkének (2) bekezdése szerinti segítségnyújtási kötelezettsége alól, amely adott esetben hosszú ideig is megkövetelhető. A rendelet célja a megfelelő ellátás biztosítása, különösen a 16. cikk szerinti legkorábbi alkalommal történő átfoglalásra váró utasok számára. Az 1371/2007/EK rendelet előírja, hogy a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyeknek nyújtott segítséget ezen utasok igényeihez kell igazítani, többek között a fent említett információk tekintetében.

4.4. A kártérítéshez való jog

Amennyiben az utasok nem a visszatérítés mellett döntöttek, hanem az utazás folytatását vagy átfoglalását kérik, kártérítésre is jogosultak. 60–119 perces késések esetében a kártérítés összege a jegyár 25 %-ának felel meg, 120 perces vagy annál nagyobb késések esetében pedig a jegyár 50 %-ával egyenlő. Minderről részletesen az 1371/2007/EK rendelet 17. cikke rendelkezik.

Más közlekedési módoktól eltérően a rendkívüli körülmények – ha vannak ilyenek – késés esetén nem érintik a kártérítéshez való jogot (beleértve a járat törléssel kapcsolatos eseteket is). ⁽¹⁾

⁽¹⁾ C-509/11. sz. ÖBB Personenverkehr-ügy, ECLI:EU:C:2013:613.

5. AZ AUTÓBUSSZAL KÖZLEKEDŐ UTASOK JOGAI (181/2011/EU RENDELET) ⁽¹²⁾

5.1. A tájékoztatáshoz való jog

A rendelet 24. cikke értelmében a fuvarozóknak és az autóbusz-állomást üzemeltető szervezeteknek – saját hatáskörükön belül – az utazás teljes időtartama alatt megfelelő tájékoztatást kell nyújtaniuk az utasok számára. A rendelet 20. cikke részletes rendelkezéseket tartalmaz a járat törlése vagy késedelmes indulása esetén nyújtandó tájékoztatásról.

5.2. A visszatérítéshez vagy az utazás folytatásához/átfoglalásához való jog

A legalább 250 km-es távolságot megtévő menetrend szerinti autóbuszjáratokra vonatkozóan a 181/2011/EU rendelet 19. cikke bizonyos esetekben átfoglalásról vagy visszatérítésről rendelkezik. Így különösen, ha a fuvarozó észszerűen számol azzal, hogy a menetrend szerinti járatot törlik, vagy annak az autóbusz-állomásra való indulása több mint 120 percet késik, az utasoknak jogukban áll választani a végső célállomásra irányuló, a lehető legkorábbi alkalommal – további költségek nélkül, az eredetihez hasonló feltételek mellett – történő továbbutazás vagy átfoglalás, illetve a teljes jegyár visszatérítése között. Utóbbi adott esetben összeköthető a személyszállítási szerződésben meghatározott kiindulási helyre történő lehető legkorábbi, ingyenes visszazállítással. Ugyanez a választási lehetőség áll az utas rendelkezésére, ha egy buszmegállóból történő indulás törlésére vagy késésére kerül sor.

Az utazás folytatását/átfoglalását illetően és a fentiekben kifejtettek szerint a „lehető legkorábbi” alkalom a COVID-19-járvány jelenlegi körülményei között jelentős késedelmeket jelenthet, és ugyanez vonatkozhat a „lehető legkorábbi” alkalommal kapcsolatos konkrét információk rendelkezésre állására is, tekintettel az autóbusz-forgalmat érintő nagy fokú bizonytalanságra.

Először is, az utasokat tájékoztatni kell a késedelemről és/vagy a bizonytalanságokról, amikor választási lehetőséget kínálnak fel nekik az utazás folytatása/átfoglalása és a visszatérítés között.

Másodszor, amennyiben az utas mindezek ellenére a lehető legkorábbi alkalommal történő átfoglalás mellett dönt, úgy kell tekinteni, hogy a fuvarozó eleget tett az utas felé fennálló tájékoztatási kötelezettségeinek, ha saját kezdeményezésére, a lehető leghamarabb és kellő időben tájékoztatást adott az utazás folytatására/átfoglalására rendelkezésre álló járatokról.

5.3. A segítségnyújtáshoz való jog

A segítségnyújtáshoz való jogról a 181/2011/EU rendelet 21. cikke rendelkezik; ennek lényege az alábbiak szerint foglalható össze. Amennyiben egy több mint 3 óra tervezett időtartamú járat indulását törlik vagy az több mint 90 perces késedelmet szenved, az utasok jogosultak a várakozási időhöz észszerűen mérten kísétekzésre, rendes étkezésre és frissítőre, feltéve, hogy azok az autóbuszon vagy az autóbusz-állomáson rendelkezésre állnak, vagy észszerűen odaszállíthatók. Ha egy- vagy többéjszakás tartózkodás válik szükségessé, szállodai vagy egyéb szálláshelyet is biztosítani kell az utasoknak – legfeljebb két éjszakára és 80 EUR/éjszaka összegig –, valamint biztosítani kell az autóbusz-állomás és a szálláshely közötti személyszállítást.

Ez a rendelet nem tartalmaz olyan rendelkezést, amelyből olyan következtetést lehetne levonni, amely szerint a fuvarozó mentesíthető valamennyi kötelezettsége alól, beleértve a segítségnyújtási kötelezettségeket is. A rendelet célja a megfelelő ellátás biztosítása, különösen a 21. cikk szerinti átfoglalásra váró utasok számára.

5.4. A kártérítéshez való jog

Az autóbusszal végzett személyszállítás esetében az utas a 181/2011/EU rendelet 19. cikkének (2) bekezdésében meghatározott feltételek szerint jogosult kártérítésre. A kártérítés a jegyár 50 %-át teszi ki a járat törlése esetén, de csak akkor vehető igénybe, ha a fuvarozó nem kínálja fel az utasnak a menetjegy árának visszatérítése és az átfoglalás közötti választás lehetőségét.

⁽¹²⁾ Észtország, Horvátország, Lettország, Magyarország, Portugália, Szlovákia és Szlovénia belföldi járataira, valamint Észtország, Finnország, Görögország, Horvátország, Lettország, Magyarország, Szlovákia és Szlovénia esetében az olyan szolgáltatásokra, amelyek jelentős része (beleértve legalább egy menetrend szerinti megállást) az Európai Unió területén kívül teljesül, nem vonatkozik az átfoglaláshoz vagy visszatérítéshez való jog (4.2. pont), az ellátáshoz való jog (4.3. pont) és a kártérítéshez való jog (4.4. pont).

6. A TENGERI ÉS BELVÍZI KÖZLEKEDÉST IGÉNYBE VEVŐ UTASOK JOGAI (1177/2010/EU RENDELET)

6.1. Tájékoztatáshoz való jog

Amint azt az 1177/2010/EU rendelet 16. cikke részletesebben meghatározza, az utasokat a lehető legkorábban, de legkésőbb 30 perccel a menetrend szerinti indulás időpontját követően tájékoztatni kell a helyzetről és – amint az információ rendelkezésre áll – a várható indulási és érkezési időről.

6.2. Az átfoglaláshoz vagy visszatérítéshez való jog

Ha a fuvarozó megalapozottan számol azzal, hogy a személyszállító járatot törlik vagy annak a kikötői terminálból való indulása több, mint 90 perccel késik, a fuvarozónak fel kell ajánlania az utasnak, hogy válasszon a következő két lehetőség között:

- a személyszállítási szerződésben foglaltak szerinti átfoglalás a végső célállomásra irányuló, hasonló személyszállítási feltételek mellett és felár fizetése nélkül, a lehető legkorábbi alkalommal történő utazásra; vagy
- a menetjegy árának visszatérítése és adott esetben a személyszállítási szerződésben foglaltak szerint a lehető legkorábbi alkalommal történő díjmentes visszaszállítás a kiindulási helyre.

Minderről részletesen az 1177/2010/EU rendelet 18. cikke rendelkezik.

Az utazás folytatását/átfoglalását illetően és a fentiekben kifejtettek szerint a „lehető legkorábbi” alkalom a COVID-19-járvány jelenlegi körülményei között jelentős késedelmeket jelenthet, és ugyanez vonatkozhat a „lehető legkorábbi” alkalommal kapcsolatos konkrét információk rendelkezésre állására is, tekintettel a tengeri és belvízi forgalmat érintő nagy fokú bizonytalanságra.

Először is, az utasokat tájékoztatni kell a késedelemről és/vagy a bizonytalanságokról, amikor választási lehetőséget kínálnak fel nekik az átfoglalás és a visszatérítés között.

Másodsor, amennyiben az utas mindezek ellenére a lehető legkorábbi alkalommal történő átfoglalás mellett dönt, úgy kell tekinteni, hogy a fuvarozó eleget tett az utas felé fennálló tájékoztatási kötelezettségeinek, ha saját kezdeményezésére, a lehető leghamarabb és kellő időben tájékoztatást adott az utazás folytatására/átfoglalására rendelkezésre álló járatokról.

Az átfoglalásra, a visszatérítésre és a kártérítésre vonatkozó rendelkezések nem vonatkoznak az üdülőhajókra (2. cikk (1) bekezdés c) pont).

6.3. A segítségnyújtáshoz való jog

Az 1177/2010/EU rendelet 17. cikkében meghatározott feltételek mellett az utasok jogosultak 1. segítségnyújtásra kísértkezés, rendes étkezés vagy frissítő formájában, a várakozási idővel észszerű arányban, feltéve, hogy az rendelkezésre áll vagy észszerű módon beszerezhető, 2. szálláshelyre, ha egy- vagy többéjszakás tartózkodás vagy az utas által tervezettnél hosszabb tartózkodás válik szükségessé – legfeljebb két éjszakára és 80 EUR/éjszaka összegig –, továbbá 3. a terminál és a szálláshely közötti személyszállításra.

6.4. A kártérítéshez való jog

Az utas utazáshoz való jogának elvesztése nélkül kártérítést követelhet a fuvarozótól, ha a személyszállítási szerződésben foglalt végső célállomásra késve érkezik meg. A kártérítés minimális összege a menetrend szerinti utazás hosszától függően meghatározott különböző nagyságú késések esetén a menetjegy 25 %-a. Ha a késés időtartama meghaladja az adott időtartamok kétszeresét, a kártérítés összege a menetjegy árának 50 %-a. Minderről részletesen az 1177/2010/EU rendelet 19. cikke rendelkezik.

Az 1177/2010/EU rendelet 20. cikkének (4) bekezdése a kártérítéshez való jog alóli mentességeket ír elő, többek között rendkívüli körülmények fennállása esetén.

A Bizottság álláspontja szerint amennyiben állami hatóságok intézkedéseket hoznak a COVID-19-világjárvány megfékezése érdekében, azok jellegüknek vagy eredetüknek fogva nem tartoznak a fuvarozók rendes tevékenységi körébe, és azok tényleges befolyásán kívül esnek.

A 20. cikk (4) bekezdése azzal a feltétellel függeszti fel a kártérítéshez való jogot, ha a kérdéses járatotlást a személyszállítási szolgáltatás teljesítését megakadályozó olyan rendkívüli körülmények „okozták”, amelyeket minden észszerű intézkedés megtétele esetén sem lehetett volna elkerülni.

Ezt a feltételt teljesítettnek kell tekinteni, amennyiben a hatóságok vagy teljes egészében megtiltanak bizonyos szállítási szolgáltatásokat, vagy oly módon tiltják a személyek mozgását, amely tényszerűen kizárja a szóban forgó szállítási szolgáltatás működtetését.

Ez a feltétel akkor is teljesülhet, ha a járatörlésre olyan körülmények között kerül sor, amikor a személyek mozgása az érintett viszonylatban nem teljesen tiltott, de csak bizonyos eltérések hatálya alá tartozó személyekre korlátozódik (például az érintett állam állampolgáira vagy lakosaira).

Ha ilyen személyek nem utaznának, a hajó vagy vízi jármű üresen közlekedne, ha a járatot nem törlik. Hasonló helyzetekben a fuvarozó jogszerűen járhat el, ha nem vár nagyon sokáig, hanem kellő időben törli a szállítási szolgáltatást (akkor is, ha nem rendelkezik bizonyossággal a különböző utasoknak az utazáshoz való jogairól) annak érdekében, hogy meghozhassa a megfelelő szervezési intézkedéseket, többek között az utasokról való gondoskodás rá háruló feladatait illetően. Az ilyen esetekben, a körülményektől függően a járatörlést a hatóságok által hozott intézkedés által „okozottnak” lehet tekinteni. A körülményektől függően ugyanez a helyzet állhat fenn a személyek mozgásának tilalma által közvetlenül érintett szolgáltatásokkal ellentétes irányú szállítási szolgáltatások esetében is.

Amennyiben a fuvarozó egy szállítási szolgáltatás törlése mellett dönt, és bizonyítja, hogy döntését a személyzet egészségének védelme indokolta, a járatörlés szintén rendkívüli körülmények által „okozottnak” tekintendő.

A fenti megfontolások nem kimerítő jellegűek, és nem is lehetnek azok, mivel a COVID-19-járvánnyal kapcsolatos egyéb rendkívüli körülmények is a 20. cikk (4) bekezdésének hatálya alá tartozhatnak.
