



Sajtóközlemény

Luxembourg, 2018. november 8.

Európai Számvevőszék: az uniós utasjogok számos területre kiterjednek, de az utasok továbbra is csak küzdelmek árán élhetnek velük

Az Európai Számvevőszék újonnan közzétett jelentése szerint az utasjogok uniós rendszere megfelelően fejlett, de az utasok továbbra is csak küzdelmek árán élhetnek velük. A számvevők szerint az utasok gyakran nincsenek tisztában a jogaikkal és gyakorlati információik sincsenek arról, hogyan tudnának ezekkel a jogaikkal élni. Több ajánlást is megfogalmaznak a helyzet javítása érdekében, többek között a késésekért bizonyos helyzetekben járó automatikus kártérítés bevezetését, hogy az utasoknak ne kelljen külön kártérítési igényt benyújtaniuk. Emellett tíz tippel is szolgálnak annak érdekében, hogy minden utas számára kellemesebbé váljon az utazás.

Az Európai Bizottság egy sor alapvető uniós utasjogot határozott meg, amelyek a mind a négy közlekedési módra – autóbusz-, vonat-, vízi és légi közlekedés – vonatkoznak. E jogok minden közlekedési mód esetében garantáltak, rendeletenként eltérnek azonban az egyedi szabályok és az, hogy mire terjed ki a védelem.

Annak vizsgálatához, hogy az utasjogok védelme eredményesen megvalósul-e, a számvevők a Cseh Köztársaságban, Németországban, Írországban, Görögországban, Spanyolországban, Franciaországban, Olaszországban, Hollandiában, Lengyelországban és Finnországban végeztek helyszíni ellenőrzést, valamint két felmérést végeztek az utasok körében. Megállapították, hogy a vonatkozó rendeletek hatóköre tekintetében az uniós keretrendszer világszerte egyedülállóan minősül. Számos utas azonban nem ismeri eléggé jogait és az előírások végrehajtásával kapcsolatos problémák miatt gyakran nem is él velük. Ezenkívül míg az alapvető jogok valamennyi utast hivatottak védeni, a számukra nyújtott védelem mértéke az adott közlekedési módtól függ.

„Az Unió megkérdőjelezhetetlenül elkötelezte magát az utasjogok mellett, – nyilatkozta George Pufan, a jelentésért felelős számvevőszéki tag – de az utasok érdekeinek jobb védelme érdekében a rendszernek egységesebbnek, felhasználóbarátabbnak és hatékonyabbnak kell lennie.”

E sajtóközlemény célja, hogy összefoglalót nyújtson az Európai Számvevőszék által elfogadott különjelentésről.

A jelentés teljes szövege itt tölthető le: www.eca.europa.eu.

ECA Press

Mark Rogerson – szóvivő

T: (+352) 4398 47063

M: (+352) 691 55 30 63

Damijan Fišer – sajtófelelős

T: (+352) 4398 45410

M: (+352) 621 55 22 24

12, rue Alcide De Gasperi - L-1615 Luxembourg

E: press@eca.europa.eu

@EUAuditors

eca.europa.eu

A rendeletek számos rendelkezése különféleképpen értelmezhető, és a kártérítés összege nem őrzi meg vásárlóértékét, mivel nincsenek a kártérítés inflációkövető kiigazítására vonatkozó rendelkezések. A számvevők szerint a nemzeti végrehajtó szervek joghatóságával kapcsolatos korlátozások és a rendeletekben biztosított különböző eltérések jelentős mértékben szűkítik az utasjogok hatályát.

A tudatosság szintje továbbra is viszonylag alacsony az utasok körében, a tudatosságnövelő kampányok jobb gyakorlati iránymutatást is nyújthattak volna az utazás során felmerülő fennakadás esetén követendő lépésekről. A kártérítések jelenlegi rendszere jelentős terhet ró a fuvarozókra és az utasokra egyaránt, és a kapcsolódó eljárások nem átláthatóak. Az ugyanazon az utazáson részt vevő utasok eltérő bánásmódban részesülhetnek, és az egyes utasok jogainak érvényesítésével kapcsolatos megközelítések közlekedési módonként és tagállamonként eltérőek.

Karol, a számvevőszéki felmérésben részt vevő egyik utas, a következő tapasztalatokról számolt be: *„A rossz időjárás miatt minden gép késéssel indult Gdańskból. Amikor a légi közlekedés helyreállt, az én útvonalamra beállított gépet végül egy másik járathoz használták. Járatom más utasaihoz hasonlóan én is panaszt nyújtottam be. Voltak közülünk, akik nem kaptak semmiféle kártérítést, míg mások igen, bár a késés körülményei megegyeztek.”*

Greta is részt vett a felmérésben: *„Düsseldorfból Krakkóba utazva Prágában lekéstem a vonatcsatlakozást. Az átszállójegyet a német fuvarozó állította ki, de a vonal egy részét egy cseh fuvarozó üzemeltette. A késés miatt utamat csak másnap tudtam folytatni. Egyik vasúttársaság sem volt hajlandó szállodai elhelyezést biztosítani számomra, így saját költségre kellett szállodát foglalnom Prágában. Egyik társaság sem érezte úgy, hogy felelősségi körébe tartozna a költségek megtérítése és a késés miatti kártérítés.”*

A számvevők szerint a Bizottság általi nyomon követés a rendeletek pontosításához vezetett. Azonban az, hogy a Bizottság nem rendelkezik megbízással az utasjogok végrehajtása tekintetében, különbségekhez vezetett az utasjogok alkalmazásában.

A számvevők több ajánlást is megfogalmaztak a helyzet javítása érdekében:

- az uniós utasjogok koherenciájának, egyértelműségének és eredményességének javítása; ennek keretében a fuvarozókat arra kellene kötelezni, hogy a fennakadás bekövetkeztét követően 48 órán belül értesítsék az utasokat a fennakadás okairól, és automatikusan kártérítést fizessenek;
- az utasok tudatosságának növelése;
- a nemzeti végrehajtó szervek hatásköreinek növelése és a Bizottság megbízatásának megerősítése.

A szerkesztők figyelmébe

A számvevők fuvarozókkal, állami hatóságokkal és utasokkal vették fel a kapcsolatot. Ez alapján tíz tippel szolgálnak, amelyekkel fennakadás esetén kellemesebbé tehető az utazás:

1. A lehető legjobban kösse az utazást a személyéhez – jegyvásárláskor azonosítsa magát a fuvarozónál, például adja meg elérhetőségeit. Fennakadás esetén csak akkor lehet Önt tájékoztatni, ha a fuvarozók rendelkeznek az elérhetőségeivel. Emellett, ha kártérítési igényt kell benyújtania, egy személyre szóló jegy a legalkalmasabb annak igazolására, hogy ténylegesen a fedélzeten volt és Önt is érintette a fennakadás.
2. Készítsen fényképet a poggyászáról – ha az utazás során fel kell adnia poggyászát, érdemes lefényképeznie bőröndjét és annak tartalmát. Ezzel időt takaríthat meg a kártérítési igény benyújtásakor, és bizonyítékkal fog rendelkezni az elveszett tárgyak értékére vonatkozóan.
3. Időben érkezzen az utasfelvételi pulthoz – fontos szem előtt tartani, hogy az utasjogok csak akkor alkalmazandók, ha időben megjelenik az utasfelvételnél. Amennyiben azért kési le a járatát, mert az utasfelvételi pult már bezárt, mire odaért, nem jogosult segítségre.
4. Kérjen tájékoztatást a kiindulási helyen – joga van ahhoz, hogy tájékoztatást kapjon, ha a járata késik vagy valami más probléma merül fel az utazásával kapcsolatban. Ha a fuvarozó képviselője nincs jelen vagy nem szolgál érdemi információkkal, ezt jegyezze fel, és észrevételét foglalja bele a fuvarozóhoz benyújtott kártérítési igényébe.
5. Mindig kérjen segítséget – ha bármilyen közlekedési mód esetében hosszú késése van vagy törlik a járatát, joga van segítséget kapni. Ez a vízhez és egy kisétkezéshez vagy főétkezéshez való hozzájutást jelenti. Amennyiben a fuvarozó képviselői maguktól nem biztosítanak ilyen ellátást, kérje tőlük. Ha kérését elutasítják, ezt jegyezze fel, és észrevételét foglalja bele a fuvarozóhoz benyújtott kártérítési igényébe.
6. Őrizzen meg minden nyugtát – ha a kiindulási helyen (repülőtéren, autóbusz- vagy vasútállomáson, kikötőben) nem biztosítanak segítséget, vagy távolabbi helyről (buszmegállóból) indul, kérheti a fuvarozótól többletköltségeinek megtérítését. A fuvarozók rendszerint bizonylatot kérnek az italok és ételek ellenértékéről, és elutasíthatják kérelmét, ha a bizonylaton szereplő tételek száma nem áll összhangban a késés hosszával, vagy a költségek észszerűtlenül magasak. Hasonló elvek alkalmazandók abban az esetben, ha egy másnapi indulásra várva saját magának kell szállást keresnie.
7. Kérjen igazolást a késésről vagy járatörlésről – az utasok mind a négy közlekedési mód esetében kártérítésre jogosultak hosszú késés és járatörlés esetén. Bár a kártérítés összege és a minimális várakozási idő közlekedési módonként eltérő, minden esetben egyformán köteles bizonyítani, hogy érintett volt. Amennyiben a jegyén nem szerepel a neve, kérjen igazolást az állomáson vagy a fedélzeten arról, hogy az adott késés vagy járatörlés érintette Önt.
8. Ne tegyen saját intézkedéseket anélkül, hogy először meghallgatná a fuvarozó ajánlatát – az utazás során bekövetkező fennakadások esetén az utas általában szeretne haladéktalanul továbbutazni egy másik fuvarozó vagy más közlekedési mód igénybevételével. Javasoljuk, hogy ne cselekedjen elhamarkodottan: ha anélkül vásárol új jegyet, hogy a fuvarozó alternatív lehetőségeket ajánlott volna, az egyet jelent a fuvarozási szerződés egyoldalú felmondásával. Ebben az esetben az eredeti fuvarozó a továbbiakban nem köteles segítséget vagy kártérítést nyújtani Önnek.
9. Kérjen kártérítést – ha igazolni tudja, hogy érintette Önt egy késés vagy járatörlés, és hogy a késés időtartama meghaladta a rendeletben rögzített küszöbértéket, nyújtson be kártérítési kérelmet a fuvarozóhoz. Mindig hivatkozzon a konkrét járatra és a hatályos rendeletre.

Amennyiben nem kap választ a fuvarozótól, vagy nem elégedett vele, forduljon ügyével a kiindulási hely szerinti ország nemzeti végrehajtó szervéhez. Ezenkívül segítséget kaphat alternatív vitarendezési testületektől és követeléskezelő cégektől is. Ugyanakkor tartsa szem előtt, hogy ez utóbbi szolgáltatásokért díjat számíthatnak fel Önnek.

10. Kérjen kártérítést a többletköltségeiért – előfordul, hogy a késés vagy járatörlés miatti vesztesége jóval meghaladja azt az összeget, amely az uniós utasjogokkal kapcsolatos kártérítési szabályok alapján megilleti Önt. Ilyen esetekben a nemzetközi egyezmények értelmében kártérítési igényrel élhet a fuvarozókkal szemben. Készüljön arra, hogy igazolnia kell veszteségeinek pontos összegét és az utazás során bekövetkezett fennakadás miatt felmerült többletkiadásait.

Különjelentéseit a Számvevőszék bemutatja az Európai Parlamentnek és az Európai Unió Tanácsának, valamint az egyéb érdekelt feleknek, például a nemzeti parlamenteknek, ágazati szereplőknek és a civil társadalom képviselőinek. A jelentéseinkben megfogalmazott ajánlások döntő többsége a gyakorlatban végrehajtásra kerül. Ajánlásaink kedvező fogadtatása arról tanúskodik, hogy munkánk az uniós polgárok javát szolgálja.

„Az uniós utasjogok számos területre kiterjednek, de az utasok továbbra is csak küzdelmek árán élhetnek velük” című, 30/2018. sz. különjelentés 23 uniós nyelven elérhető a Számvevőszék honlapján (eca.europa.eu).