

Különjelentés

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

(az EUMSZ 287. cikke (4) bekezdésének második albekezdése alapján)



EURÓPAI
SZÁMVEVŐSZÉK

AZ ELLENŐRZŐ CSOPORT

Ellenőrzéseinek eredményeit a Számvevőszék különjelentésekben mutatja be, amelyek egy adott költségvetési területhez kapcsolódó uniós szakpolitikákkal és programokkal, illetve az irányítással kapcsolatos kérdésekkel foglalkoznak. Hogy ellenőrzési munkája maximális hatást érjen el, témái megválasztásakor és feladatai megtervezésekor a Számvevőszék tekintetbe veszi a teljesítmény-, illetve szabályszerűségi kockázatokat, az érintett bevétel vagy kiadás nagyságát, a várható fejleményeket, valamint a politika és a nagyközönség érdeklődését.

Ezt a teljesítmény-ellenőrzést a kohéziós, növekedési és társadalmi befogadási beruházások kiadási területeire szakosodott, Iliana Ivanova számvevőszéki tag elnökölte II. Kamara végezte. Az ellenőrzést George Pufan számvevőszéki tag vezette Patrick Weldon kabinetfőnök és Mircea Radulescu attasé, Pietro Puricella ügyvezető, Erki Must feladatfelelős, Aleksandra Klis-Lemieszonek; Zuzana Gullova, Marjeta Leskovar és Annekatrin Langer számvevők, valamint Petra Karkosova titkársági asszisztens támogatásával. Zuzanna Filipski és Richard Moore nyelvi támogatást nyújtott.



Balról jobbra: Marjeta Leskovar, Mircea Radulescu, Zuzana Gullova, Patrick Weldon, Aleksandra Klis-Lemieszonek, Erki Must, Pietro Puricella, George Pufan, Annekatrin Langer

TARTALOM

	Bevezetés
Összefoglaló	I–XI
Bevezetés	1–8
Az ellenőrzés hatóköre és módszere	9–14
Észrevételek	15–66
Az Unió elkötelezett az utasjogok iránt, de továbbra is számos kihívás merül fel a végrehajtás tekintetében	15–45
Utasbarát gyakorlatok az uniós keretrendszeren kívül is léteznek	15–16
Az uniós utasjogok időnként nem egyértelműek	17–22
Az uniós utasjogok a fuvarozókon múlnak és alkalmazásukat eltérések korlátozzák	23–27
Az utasok nincsenek teljesen tisztában a jogaikkal	28–32
Az utasok nehezen tudnak élni jogaikkal	33–45
A végrehajtás eltérő, és az egyes tagállamok gyakorlataitól függ	46–66
A nemzeti végrehajtó szervek felépítése és végrehajtási gyakorlatai különbözőek	46–55
A nemzeti végrehajtó szervek által hagyott végrehajtási hézagokat követeléskezelő cégek és alternatív vitarendezési testületek töltik be	56–61
A Bizottság lehetővé teszi a nemzeti végrehajtó szervek közötti tapasztalatcserét, de nincs felhatalmazása az utasjogok egységes érvényesítésének biztosítására	62–66
Következtetések és ajánlások	67–76
I. melléklet. Tíz tipp, amelyek segítségével kellemesebbé válhat az utazás	
II. melléklet. A Számvevőszék statisztikai felmérésének kérdőíve	
A Bizottság válaszai	

ÖSSZEFOGLALÓ

Az utasjogok

I. Az elmúlt húsz évben Európában az utazás területén valamennyi közlekedési mód tekintetében robbanásszerű növekedés következett be. Erre reagálva az Európai Unió lépéseket tett az utasvédelem minimális szintjének biztosítása érdekében a négy fő közlekedési mód – légi, vasúti, vízi és autóbuszos közlekedés – területén. 2011-ben a Bizottság tíz alapvető, valamennyi közlekedési mód esetében egységes uniós utasjogot határozott meg. Az utasjogokat a négy közlekedési módra vonatkozó rendeletek szavatolják. A hatály és az egyedi szabályok rendeletenként különbözőek.

Ellenőrzési módszerünk

II. Az utasjogok tényleges védelmének mértékét az alábbiak vizsgálatával értékeltük:

- hatékonyan védi-e az utasjogokat a rendeletek hatóköre és az elérték köre, és azokkal ténylegesen élnek-e;
- hatékonyan érvényesülnek-e az utasjogok.

III. Interjúkat készítettünk a Bizottsággal, és felkerestük a következő tíz tagállamot: Cseh Köztársaság, Németország, Írország, Görögország, Spanyolország, Franciaország, Olaszország, Hollandia, Lengyelország és Finnország. Az ellenőrzés valamennyi tagállamban kiterjedt a légi közlekedésre, míg a vasúti, a vízi és az autóbusz-közlekedés csak egyes tagállamokban képezte ellenőrzés tárgyát. Emellett két felmérést végeztünk az utasok körében annak értékelése céljából, hogy tudatában vannak-e jogaiknak, illetve ismerik-e azokat.

Megállapításaink

IV. A rendeletek kiterjednek a fő tömegközlekedési módokra, ami világszerte egyedülállóvá teszi a keretrendszert. Számos utas azonban nem ismeri eléggé jogait és az előírások végrehajtásával kapcsolatos problémák miatt gyakran nem is él velük.

V. Megállapítottuk, hogy egyes Unión kívüli országokban alkalmazott követendő gyakorlatok uniós bevezetése tovább javítaná az uniós utasjogok minőségét. A tíz alapvető

jog mind a négy közlekedési mód valamennyi utasát hivatott védeni. Az, hogy mire terjed ki a védelem, az adott közlekedési módtól függ.

VI. A rendeletek számos rendelkezése különféleképpen értelmezhető. A tájékoztatás, a segítségnyújtás és az átfoglalási feltételek fogalmát a rendeletek nem határozzák meg kellően. A kártérítés összege nem őrzi meg vásárlóértékét. Emellett a nemzeti végrehajtó szervek joghatóságával kapcsolatos számos korlátozás és a rendeletekben biztosított eltérések jelentős mértékben szűkítik az utasjogok hatályát.

VII. Ahhoz, hogy élhessenek az utasjogokra vonatkozó keretrendszerrel, az utasoknak tisztában kell lenniük a jogaikkal. A tudatosság szintje azonban továbbra is viszonylag alacsony. A tudatosságnövelő kampányok az utasjogok meglétére összpontosítanak, de jobb gyakorlati iránymutatást is nyújthatnának az utazás során felmerülő fennakadás esetén követendő lépésekről.

VIII. A kártérítések kezelésének jelenlegi rendszere jelentős adminisztratív terhet ró a fuvarozókra és az utasokra, mivel kérelmek millióit kell egyedileg benyújtani és kezelni. A fuvarozók és a nemzeti végrehajtó szervek által az egyes kérelmek megválaszolása során alkalmazott eljárások nem átláthatóak. Ha fennakadás történik egy utazás során, az ugyanazon úton résztvevő utasok eltérő bánásmódban részesülhetnek.

IX. A rendeletek érvényre juttatása a nemzeti végrehajtó szervek feladata. Az egyes utasok jogainak érvényesítésével kapcsolatos megközelítésük jelenleg közlekedési módonként és tagállamonként eltérő. A nemzeti végrehajtó szervek többnyire az elégedetlen utasok panaszaira reagálnak.

X. Az utasjogi keret végrehajtásának Bizottság általi nyomon követése a rendeletek pontosításához vezetett. Az, hogy a Bizottság nem rendelkezik megbízással az utasjogok végrehajtása tekintetében, az utasjogok eltérő módon történő alkalmazásához vezetett.

Ajánlásaink

XI. A Számvevőszék több ajánlást fogalmazott meg a következőkre irányulóan: az utasjogokra vonatkozó keretrendszer koherenciájának, egyértelműségének és eredményességének javítása; az utasok tudatosságának növelése; a nemzeti végrehajtó

szervek szerepének növelése és a Bizottság megbízatásának megerősítése. Emellett tíz tippel is szolgálunk annak érdekében, hogy mindenki számára kellemesebbé váljon az utazás.

BEVEZETÉS

Az utasjogok fogalma

1. Az elmúlt húsz évben az utazás területén valamennyi közlekedési mód tekintetében robbanásszerű növekedés következett be. Erre reagálva az Európai Unió lépéseket tett annak érdekében, hogy négy közlekedési mód – a légi, a vasúti, a vízi és az autóbuszos közlekedés¹ – esetében minimális szintű védelmet biztosítson az utasok számára.
2. Elősegítendő, hogy az uniós polgárok maradéktalanul élhessenek fogyasztói jogaikkal, a Bizottság 2011-ben az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak címzett közleményében² összefoglalta azt a tíz alapvető uniós utasjogot, amelyek valamennyi közlekedési mód esetében fennállnak (lásd: **1. táblázat**).

¹ Ebben a jelentésben az autóbuszra és a távolsági autóbuszra az „autóbusz” kifejezéssel utalunk.

² COM(2011) 898 végleges, 2011. december 19., „Az utasérdekek európai perspektívája: Közlemény a különböző közlekedési módokban érvényesülő utasjogokról”.

1. táblázat. A tíz alapvető uniós utasjog

1. Megkülönböztetésmentességhez való jog a közlekedéshez való hozzáférés terén	Védelem az állampolgárság, lakóhely, fogyatékoság vagy csökkent mozgásképesség alapján történő közvetlen vagy közvetett megkülönböztetéssel szemben.
2. Mobilitáshoz való jog	Többletköltségek nélküli hozzáférhetőség és segítségnyújtás a fogyatékosággal élő és a csökkent mozgásképességű utasok számára.
3. A tájékoztatáshoz való jog	Tájékoztatás nyújtása jegyvásárlás előtt, az utazás különböző szakaszaiban, és különösen fennakadás esetén.
4. Az utazásról való lemondáshoz való jog a szolgáltatás zavara esetén	A szerződéstől való elálláshoz és a jegyár visszatérítéséhez való jog hosszú késés, járat törlés vagy visszautasított beszállás esetén.
5. A szállítási szerződés teljesítéséhez való jog a szolgáltatás zavara esetén	A mihamarabbi alternatív személyszállítási szolgáltatás biztosításához/elszállításhoz vagy az átfoglaláshoz való jog hosszú késés, járat törlés vagy a beszállás visszautasítása esetén.
6. Segítséghez való jog késés vagy járat törlés esetén	Minimális szintű ellátás hosszú késés esetén.
7. Kártérítéshez való jog bizonyos körülmények fennállása esetén	Pénzbeli kártérítés hosszú késés, járat törlés, valamint a légi közlekedésben a nem önként vállalt visszautasított beszállás esetén.
8. A fuvarozó felelőssége az utasokért és azok poggyászáért	Felelősségvállalás és kártérítés például utasok halála vagy sérülése, valamint poggyász kár esetén.
9. Gyors és hozzáférhető panaszkezelési rendszerhez való jog	A szolgáltatással való elégedetlenség esetén a fuvarozónál történő panaszbenyújtás joga. Ezt követően lehetőség van az illetékes nemzeti végrehajtó szervnél történő panasztételre.
10. Az uniós jog teljes körű alkalmazásához és hatékony végrehajtásához való jog	Az uniós utasjogok fuvarozók általi megfelelő alkalmazására való támaszkodás joga. Az uniós szabályok nemzeti végrehajtó szervek általi érvényre juttatását a jogsértések esetén alkalmazandó hatékony, arányos és visszatartó erejű szankciókkal kell biztosítani.

Forrás: COM(2011) 898 final.

Az uniós utasjogok szabályozása és végrehajtása

3. Az utasjogokat a négy tömegközlekedési módra vonatkozó rendeletek rögzítik. Bár a tíz alapvető utasjog mind a négy közlekedési mód esetében azonos, közlekedési módonként eltérő szabályok alkalmazandók, és az utasok védelmének szintje is különbözik. Az utasjogok között megkülönböztethetünk olyan jogokat, amelyek valamennyi utazás során minden utasra alkalmazandók – ilyen például a mobilitáshoz való jog vagy a tájékoztatáshoz való jog –, valamint olyanokat, amelyek csak akkor alkalmazandók, ha a tervezett utazás megszakad – ilyen a segítséghez és a kártérítéshez való jog.

A légi utasok jogai

4. A légi utasok jogairól szóló rendelet³ egyrészt a valamely tagállamon belüli repülőtérre induló utasokra alkalmazandó, függetlenül a fuvarozó származási helyétől, másrészt az Unión

³ Az Európai Parlament és a Tanács 2004. február 11-i 261/2004/EK rendelete a visszautasított beszállás és légi járatok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak

külvüli országok repülöttereiröl egy tagállami repülötterre utazó utasokra, de csak akkor, ha az üzemeltetöt légi fuvarozó uniós fuvarozó. A légi járműveken utazó fogyatékkal élöt, illetve csökkent mozgásképessegű személyek jogaival egy különálló rendelet foglalkozik (1107/2006/EK rendelet⁴)⁵. 2013-ban a Bizottság a vonatkozó rendelet átdolgozására tett javaslatot⁶ a légi utasok jogainak bővítése és pontosítása, valamint ezzel egyidőben a légifuvarozók számára a rendelet végrehajtásával kapcsolatban jelentkező költségeinek csökkentése érdekében. Ellenőrzésünk időpontjában azonban a javaslat elfogadása még nem történt meg.

A vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogai

5. A vasúton utazók jogaira vonatkozó rendelet⁷ az egy vagy több engedélyezett vasúttársaság által az Unióban nyújtott valamennyi vasúti utazásra és szolgáltatásra alkalmazandó. 2017-ben a Bizottság a rendelet átdolgozására tett javaslatot⁸ a vasúton

nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról (HL L 46., 2004.2.17., 1. o.).

⁴ Az Európai Parlament és a Tanács 2006. július 5-i 1107/2006/EK rendelete a légi járműveken utazó fogyatékkal élöt, illetve csökkent mozgásképessegű személyek jogairól (HL L 204., 2006.7.26., 1. o.).

⁵ A légi utasok jogaival kapcsolatos uniós jogszabályok közé tartozik még a légifuvarozók balesetek esetén fennálló felelősségéről szóló 2027/97/EK tanácsi rendelet módosításáról szóló, 2002. május 13-i 889/2002/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet (HL L 140., 2002.5.30., 1. o.).

⁶ COM(2013) 130 final, 2013. március 13.: „A visszautasított beszállás és légijáratok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról szóló 261/2004/EK rendeletnek, valamint a légifuvarozók felelősségéről szóló 2027/97/EGK rendeletnek az utasok és poggyászaik légi szállítása tekintetében történő módosításáról szóló európai parlamenti és tanácsi rendeletre irányuló javaslat”.

⁷ Az Európai Parlament és a Tanács 2007. október 23-i 1371/2007/EK rendelete a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről (HL L 315., 2007.12.3., 14. o.).

⁸ COM(2017) 548 final, 2017. szeptember 27.: „A vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló európai parlamenti és tanácsi rendeletre irányuló javaslat (átdolgozás)”.

utazók jogainak bővítése és pontosítása érdekében. Az átdolgozásra irányuló javaslat ügyében még folyik a jogalkotási vizsgálat.

A vízi közlekedést igénybe vevő utasok jogai

6. A vízi közlekedést igénybe vevő utasok jogairól szóló rendelet⁹ azokra az utasokra vonatkozik, amelyek egy tagállam területén belül található beszállási kikötőből induló járatot vesznek igénybe, a fuvarozó származási országától függetlenül, vagy ha Unión kívüli beszállási kikötőből egy tagállamon belüli kikötőbe induló járatot vesznek igénybe, feltéve, hogy a járatot uniós fuvarozó üzemelteti.

Az autóbusszal közlekedő utasok jogai

7. Az autóbusszal közlekedő utasok jogairól szóló rendelet¹⁰ a menetrend szerinti buszos szolgáltatásokra és a turisztikai célú szolgáltatásokra vonatkozik. A felszállási helynek valamely uniós tagállamban kell lennie, és a járatnak menetrend szerint legalább 250 km-es távolságot kell megtennie. A tagállamok 2021 márciusáig eltérhetnek a rendelet legtöbb rendelkezésétől, mivel az nem kötelezően vonatkozik a legtöbb belföldi szolgáltatásra.

8. Mind a négy rendelet előírja a tagállamoknak, hogy rendelkezéseik betartásának biztosítására nemzeti végrehajtási szerveket jelöljenek ki. Az utasok a rendeletek megsértésével kapcsolatos panaszait a fuvarozónak vagy közvetlenül a nemzeti végrehajtó szervnek nyújthatják be. A Bizottság közvetlenül nem játszik szerepet az utasok jogainak érvényre juttatásában.

⁹ Az Európai Parlament és a Tanács 2010. november 24-i 1177/2010/EU rendelete a tengeri és belvízi közlekedést igénybe vevő utasok jogairól, valamint a 2006/2004/EK rendelet módosításáról (HL L 334., 2010.12.17., 1. o.).

¹⁰ Az Európai Parlament és a Tanács 2011. február 16-i 181/2011/EU rendelete az autóbusszal közlekedő utasok jogairól és a 2006/2004/EK rendelet módosításáról (HL L 55., 2011.2.28., 1. o.).

AZ ELLENŐRZÉS HATÓKÖRE ÉS MÓDSZERE

9. Bár az utasjogok területére csak minimális uniós pénzügyi forrásokat fordítanak, azért döntöttünk a terület ellenőrzése mellett, mert ez az egyik olyan kiemelt szakpolitika, ahol az Európai Unió közvetlenül biztosít jogokat a polgárai számára. A Bizottság az utasjogokkal kapcsolatos jogszabályokat a fogyasztók pozíciójának erősítése szempontjából az egyik legnagyobb eredményének tekinti. Tekintve, hogy a légi utasok jogairól szóló első rendelet hatálybalépése óta közel 15 év telt el, úgy döntöttünk, hogy elemzést készítünk az utasjogokra vonatkozó keretrendszer végrehajtásának jelenlegi állásáról.

10. Az ellenőrzés során azt mértük fel, mennyire valósul meg az utasjogok tényleges védelme az Európai Unióban. Ennek érdekében a következőket vizsgáltuk:

- eredményesen védi-e az utasjogokat a rendeletek hatóköre és az elérték köre, és ténylegesen élnek-e ezekkel a jogokkal;
- ténylegesen érvényesülnek-e az utasjogok.

11. Interjúkat készítettünk a Bizottság Mobilitáspolitikai és Közlekedési Főigazgatóságának illetékes osztályával, valamint különböző európai egyesületekkel és utasokat képviselő szervezetekkel.

12. Két felmérést készítettünk, amelyek segítségével értékeltük, mennyire tartják szem előtt és ismerik az uniós polgárok az utasjogokat, és összegyűjtöttük az utasként szerzett tapasztalataikat:

- a) Egy, az ellenőrzés során felkeresett tíz tagállamból véletlenszerűen kiválasztott 10 350 uniós polgár körében végzett **statisztikai felmérés** (lásd: **12. bekezdés**). A felmérést 2017 novembere és 2018 januárja között végeztük el egy online eszközön keresztül, statisztikailag reprezentatív mintát használva.
- b) A weboldalunkon szabadon hozzáférhető **nyilvános felmérés**, amelyek ugyanazokat a kérdéseket tartalmazzák, az utazási tapasztalatok megosztásával kapcsolatos további lehetőséggel kiegészülve. A kérdőív 2017 decembere és 2018 januárja között volt

elérhető, és 1581-en éltek a lehetőséggel, hogy kifejtsék az utasjogokkal kapcsolatos véleményüket.

13. Ebben a jelentésben elsősorban a statisztikai felmérés eredményeit használjuk, mivel az reprezentatív az Unió lakosságára nézve. A nyilvános felmérés a valós életből vett példákkal szolgált az utazások során bekövetkező fennakadásokra. Mivel a kérdőív anonim volt, a válaszadóknak fiktív neveket adtunk. Emellett az utasok és saját tapasztalataink alapján tíz tippet adunk az utasoknak, amelyek reményeink szerint kellemesebbé tehetik számukra az utazást (lásd: **I. melléklet**).

14. A következő tíz tagállamot kerestük fel: Cseh Köztársaság, Németország, Írország, Görögország, Spanyolország, Franciaország, Olaszország, Hollandia, Lengyelország és Finnország¹¹. Interjúkat készítettünk a nemzeti végrehajtó szervekkel és az egyes közlekedési módok fő fuvarozóival. Ami a tárgyalt közlekedési módokat illeti, a légi közlekedés mind a tíz felkeresett tagállamban részét képezte a vizsgálatunknak. A vasúti közlekedés területét Franciaországban, Németországban, Spanyolországban, Olaszországban, Hollandiában és Lengyelországban vizsgáltuk. Az autóbusszos közlekedés a Cseh Köztársaságban, Németországban, Spanyolországban, Olaszországban és Lengyelországban szerepelt a vizsgálatban. A vízi közlekedéssel Görögországban, Írországban, Olaszországban és Finnországban foglalkoztunk. Összesen 21 nemzeti végrehajtó szervvel és 27 fuvarozóval készítettünk interjút.

¹¹ Az országok kiválasztásánál a következőket vettük figyelembe: megfelelő földrajzi lefedettség, amely sziget- és kontinentális országokra egyaránt kiterjed, valamint a közlekedésmód-specifikus és multimodális nemzeti végrehajtó szervek egyenlő képviselése.

ÉSZREVÉTELEK

Az Unió elkötelezett az utasjogok iránt, de továbbra is számos kihívás merül fel a végrehajtás tekintetében

Utasbarát gyakorlatok az uniós keretrendszeren kívül is léteznek

15. Annak érdekében, hogy kontextusba helyezzük az utasvédelem terén tett uniós erőfeszítéseket, összehasonlítottuk az uniós utasjogi keretrendszert a Kanadában, Új-Zélandon, az Egyesült Államokban és Brazíliában alkalmazottakkal. Megállapítottuk, hogy az uniós szabályok a legtöbb esetben szigorúbbak és konkrétabbak, mivel – különböző mértékben – mind a tíz alapvető utasjogot lefedik (lásd: **1. táblázat**).

16. Megállapítottuk továbbá, hogy az Uniótól eltérően az utasjogokat nem mindenhol határozzák meg jogszabályban a négy közlekedési módra vonatkozóan. Az összehasonlítási alapként szolgáló országokban az utasjogok védelme gyakran a fuvarozók közötti önkéntes megállapodásokon alapul. Egyes konkrét területeken, mint pl. a csökkent mozgásképességű személyek szállítására, a veszteglő utasok és a poggyász védelmére vonatkozó szabályok más országokban túlmutatnak az uniós szabályokon (lásd: **1. háttérmagyarázat**).

1. háttérmagyarázat. Példák az Unión kívüli előnyösebb jogokra

Kanada: A csökkent mozgásképességű személyek esetében belföldi járatokon a fuvarozók nem számolhatnak fel egynél több jegyet azon súlyos fogyatékossgal élő személyeknek, akik kísérelővel utaznak vagy akiknek maguk számára egynél több helyre van szükségük. Európában nincsen az Unió egészére kiterjedő szabály, a nemzeti jogszabályoktól függ, hogy a kísérő személyeknek kell-e jegyet váltaniuk,

Új-Zéland: A belföldi járatokon utazó légi utasok a jegyár akár tízszeresének megfelelő kártérítésre is jogosultak lehetnek. Az Unióban a kártérítés rögzített összegű, a repülőút távolságától függően 250, 400 vagy 600 euró.

USA: A visszautasított beszállás miatti késésért járó kártérítés magasabb, mint az Unióban; a célállomástól és a késés teljes időtartamától függően akár az 1158 eurót (1350 USD) is elérheti. Emellett ellátás biztosított az aszfalton való várakozás esetén, azaz olyan helyzetekben, amikor az utasok nem szállhatnak ki a repülőgépből. A fuvarozóknak legkésőbb két órával azután, hogy a gép elhagyta a kaput vagy megérkezett oda, kísétkézést és ivóvizet kell kínálniuk.

Forrás: Az Európai Számvevőszék összehasonlító elemzése.

Az uniós utasjogok időnként nem egyértelműek

A tájékoztatáshoz való jog: pontosabb megfogalmazásra van szükség

17. Az utasoknak az utazás előtt, alatt és egyes esetekben az utazás után is joguk van a tájékoztatáshoz. Az utazás során felmerülő fennakadás (járat törlés, hosszú késés) esetén az utasokat tájékoztatni kell a fennakadás jellegéről és a menetrendet érintő valószínűsíthető hatásáról. Míg az autóbusz-közlekedésre és a vízi közlekedésre vonatkozó rendeletek 30 perces határidőt szabnak meg a fuvarozók számára, ameddig tájékoztatást kell adniuk a várakozó utasoknak, a légi és a vasúti fuvarozók számára nincs előírva ilyen határidő (lásd:

2. háttérmagyarázat

2. háttérmagyarázat. Az utasok tapasztalatai: a tájékoztatás hiánya

Jose: A Németország és Belgium között közlekedő vonatnak közel kétórás késése volt. Az utasokat sem a késés időtartamáról, sem pedig az okairól nem tájékoztatták. A peronon lévő kijelzők fokozatosan egyre nagyobb késést mutattak, anélkül, hogy bármilyen magyarázatot kaptunk volna vagy bárki lett volna a közelben, aki több információval szolgálhatott volna. Féltünk, hogy ha elmegyünk a peronról, a vonat befut, és lekéssük. Az ezt követően a fuvarozóhoz benyújtott kártérítési igény nem járt eredménnyel.

Forrás: Az Európai Számvevőszék nyilvános felmérése.

A segítséghez való jog nincs jól meghatározva

18. A segítséghez való jog¹² azt jelenti, hogy az utasok az utazás során bekövetkező fennakadás esetén jogosultak egy minimális szintű ellátásra. A segítség konkrét formája attól függ, hogy mit képesek nyújtani a fuvarozók. Emellett az utasok jogairól szóló uniós rendeletek nem határoznak meg konkrét pénzbírságot arra az esetre, ha a fuvarozók elmulasztják segítségnyújtási kötelezettségeiket. Az, hogy milyen hosszú késés esetén válnak jogosulttá az utasok a segítségre, közlekedési módonként különböző: ez az időtartam a légi közlekedés esetében 2–4 óra, a vasúti közlekedésnél 60 perc, a vízi és az autóbuszos közlekedés esetében pedig 90 perc. A vasúti és a légi közlekedésre vonatkozó rendeletek nem határozzák meg az éjszakák számát és a szállásköltségek felső határát. A vízi és az autóbuszos közlekedésre vonatkozó rendeletekben határértékek kerültek bevezetésre, és ezek rendkívüli körülmények esetén ki is zárják a segítséget (lásd: **3. háttérmagyarázat**).

3. háttérmagyarázat. Az utasok tapasztalatai: a segítségnyújtáshoz az utasoknak kell kezdeményezőleg fellépniük

Olavi: 2016-ban egy Helsinki és Travemünde közötti kompúton háromórás késésünk volt. A késés miatt nem tudtunk a terveink szerint vonattal Hamburgba továbbutazni, hanem csak Lübeckig, ahol meg kellett aludnunk. Saját költségünkre foglaltunk szállást az interneten. Kérésünkre a fedélzeten tájékoztattak minket arról, hogy a komptársaság minden felmerülő többletköltséget meg fog téríteni. Ami a segítségnyújtást illeti, csak egy italt kaptunk a bárpultnál azzal a megjegyzéssel, hogy ezt udvariasságból biztosítják.

Forrás: Az Európai Számvevőszék nyilvános felmérése.

19. A rendeletek gyakran használják a „kisétkezés”, az „étkezés” vagy a „frissítők” kifejezéseket, de fogalommeghatározás nélkül, ezért az utasok nem tudják, mit várhatnak a fuvarozóktól. Előfordul, hogy még ha a fuvarozó ténylegesen nyújt is segítséget, az nem feltétlenül megfelelő és kellően jó minőségű ahhoz, hogy fedezze az utazás során

¹² A rendeletek váltakozva használják az „ellátás” és a „segítségnyújtás” kifejezést.

fennakadással szembesülő utasok szükségleteit. Lehet például csupán egy 3 eurós utalvány repülőtéri frissítókra, vagy egy palack víz felkínálása egy több órát késő vonaton.

A csökkent mozgásképességű személyek nem tudják, milyen szolgáltatásokra számíthatnak

20. A csökkent mozgásképességű személyek sajátos igényekkel rendelkező csoportot alkotnak. Ahhoz, hogy utazásuk során ne ütközzenek szükségtelen korlátokba, elegendő információval kell rendelkezniük az utazási feltételekkel és gyakorlati megoldásokkal kapcsolatban, a jármű fedélzetén és az indulási helyeken egyaránt. A rendeletek homályos terminológiát használnak a csökkent mozgásképességű személyek tájékoztatásának idejét és formátumát illetően, úgymint „megfelelő és akadálymentes formátumban”¹³ vagy „megfelelő alternatív eszközökkel együtt”¹⁴. Az ilyen jellegű problémák miatt a csökkent mozgásképességű személyek jogai gyakran nem érvényesülnek (lásd: **4. háttérmagyarázat**).

4. háttérmagyarázat. Az utasok tapasztalatai: a kapunál felejtve

Anna: Látássérült vagyok, és bár előre lefoglaltam a csökkent mozgásképességű személyek számára nyújtott segítséget, azt a gyakorlatban nem kaptam meg. A beszállás megkezdésére vonatkozó tájékoztatás csak képernyőkön volt látható, és a segítségnyújtási részen senki nem foglalkozott velem. Úgy tűnt, hogy szó szerint megfeleltek rólam. Egy másik utas segített nekem eljutni a beszállókapuhoz. A repülőgép fedélzetén a légiutas-kísérők nem tudtak róla, hogy látássérült vagyok, és bár nálam volt a fehér botom, semmilyen segítséget nem kaptam tőlük. Ismét egy másik utas segített helyet találni a csomagomnak, megtalálni az ülőhelyemet és becsatolni a biztonsági övet.

Forrás: Az Európai Számvevőszék nyilvános felmérése.

Az utasjogokról szóló rendeletek tág teret engednek az értelmezéseknek

21. Valamennyi megkérdezett érdekelt fél egyetértett abban, hogy a rendeletek nem kellően egyértelműek, ami miatt a fuvarozók szűken értelmezik a szabályokat, a nemzeti végrehajtó szervek pedig bizonytalanok abban, hogy miként kell kezelni az ügyeket. A légi közlekedésre vonatkozó rendelet hatálybalépése óta mintegy 180 esetet tárgyalt az Európai Bíróság olyan

¹³ A 181/2011/EU rendelet 11. cikkének (5) bekezdése.

¹⁴ A 261/2004/EK rendelet 14. cikkének (3) bekezdése.

kifejezések jelentésének tisztázása érdekében, mint például a „késés”, a „rendkívüli körülmények”, a „műszaki hiba” vagy az „érkezési idő”. Emellett mind a fuvarozók, mind a nemzeti végrehajtó szervek szolgáltak példákkal arra, hogy a nemzeti bíróságok ugyanazokról a kérdésekről egymásnak ellentmondó ítéleteket hoztak.

22. Az Európai Bíróság ítéleteinek az érdekelt felek körében történő megvilágítása céljából a Bizottság több magyarázó feljegyzést és értelmező iránymutatást is kiadott¹⁵. Emellett – legutóbb 2015 júliusában – közzétette az Európai Bíróság legfontosabb ítéleteinek összefoglalását¹⁶. A nemzeti végrehajtó szervek és a fuvarozók azonban hangsúlyozták, hogy mindeddig még nem valósult meg a rendeletek egységes értelmezése, mivel a segítségnyújtás, a hasonló feltételek melletti átfoglalás és a kártérítési feltételek fogalmát még mindig nem alkalmazzák egyformán.

Az uniós utasjogok a fuvarozókon múlnak és alkalmazásukat eltérések korlátozzák

A szállítási szerződés teljesítéséhez való jog: az utasok a fuvarozók fellépéseire vannak utalva

23. Hosszú késések, járatörlések vagy visszautasított beszállás esetén az utasok számára biztosítani kell a jegyár visszatérítése és a hasonló szállítási feltételek mellett biztosított alternatív utazási megoldás közötti választás lehetőségét. A légi közlekedés esetében az átfoglalás csak járatörlés és visszautasított beszállás esetén alkalmazandó; hosszú késés esetén ez nem biztosított. Más közlekedési módoknál az átfoglaláshoz való jog akkor biztosított, ha az érkezésnél vagy indulásnál a vasút esetében legalább 60 perces, a vízi közlekedésnél 90 perces, az autóbusz esetében pedig 120 perces késés várható. A hatályos uniós rendeletek alapján azonban nem létezik szankció arra az esetre, ha a fuvarozók nem biztosítanak észszerű időn belüli átfoglalást (lásd: **5. háttérmagyarázat**).

¹⁵ https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air_en.

¹⁶ https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air/european_case_law_en.

5. háttérmagyarázat. Az utasok tapasztalatai: többórás hiábavaló várakozás

István: Müncheni járatomat havazás miatt törölték. Erről indulás előtt 4 órával kaptam értesítést. Az utasfelvételnél azt mondták, várjak a légitársaság közvetlen tájékoztatására, mivel a repülőtéri személyzet nem veheti fel a kapcsolatot a légitársasággal, és a helyszínen nem volt jelen a légitársaság képviselője. Egy órán keresztül próbáltam felhívni a légitársaságot, de nem vették fel a telefont. Miután több mint négy órát vártam a repülőtéren, úgy döntöttem, hazamegyek, mivel már nagyon késő este volt. Csak éjfél után – a járat törlés bejelentése után közel tíz órával – érkezett meg az ajánlat, hogy helyet kapok egy másnap dél körüli járaton.

Forrás: Az Európai Számvevőszék nyilvános felmérése.

24. Az átfoglalást hasonló feltételek mellett kell biztosítani. A jelenlegi uniós rendeletek arra vonatkozóan azonban nem tartalmaznak iránymutatást, hogy mik minősülnek hasonló feltételeknek. A nemzeti végrehajtó szervek például több olyan esetről számoltak be, amikor vasúti és légi fuvarozók hosszú buszutakat ajánlottak például Párizs és Madrid között (1250 km), illetve Milánó és Catania között (1400 km, komppal együtt).

25. Több olyan esettel találkoztunk, amikor az utasokat azonnal át lehetett volna foglalni, ha más osztályon vagy egy ugyanazon közlekedési módban tevékenykedő másik társasággal fuvarozták volna őket. Ezt a megoldást azonban a fuvarozók pénzügyi okokból kerülik. Ez az utasok számára hosszú várakozási időt jelenthet, mivel az eredeti fuvarozó egyik járatának ugyanolyan osztályán kell őket elhelyezni (lásd: **6. háttérmagyarázat**), ami esetleg csak több nappal későbbi lehetséges.

6. háttérmagyarázat. Az utasok tapasztalatai: kemény küzdelem az átfoglalásért

Martina: A járatom törlését követően nem ajánlottak fel észszerű alternatívát a célállomásra történő eljutás érdekében. Ugyanannak a légitársaságnak a következő járata 4 nappal később indult, és az túl gyorsan megtelt az én járatom utasaival. Az egyetlen fennmaradt opció egy 7 nappal későbbi járat volt. Kérésemnek, hogy tegyenek fel egy másik légitársaság járatára, nem tettek eleget. Folyamatos panaszaimat követően a légitársaság felajánlott egy másik repülőtérrel induló járatot, de a (másik országban található) repülőtérre történő eljutás költségeit nem térítették meg.

Forrás: Az Európai Számvevőszék nyilvános felmérése.

A rendeletekben biztosított eltérések miatt számos utas nem részesül védelemben

26. A vasútra vonatkozó rendelet értelmében a tagállamok 2024-ig eltérhetnek a legtöbb utasjog alkalmazásától. Az eltérések főként a regionális és helyi vonatközlekedést érintik. 2017-ben csupán öt tagállam¹⁷ alkalmazta a rendeletet teljes körűen. Ez azt jelenti, hogy Európában a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok 90%-a nem élhet a legtöbb uniós utasjoggal¹⁸. A nemzetközi szolgáltatások, amennyiben az útvonal jelentős része az Unión kívülre esik, jelenleg szintén nem tartoznak a rendelet hatálya alá, még akkor sem, ha uniós fuvarozó nyújtja őket.

27. Az autóbusszal közlekedő utasok jogairól szóló rendelet legtöbb rendelkezése a menetrend szerint legalább 250 km távolságú, menetrend szerinti szolgáltatásokra vonatkozik. A 250 kilométer mérésének módját többféleképpen értelmezik. Egyes nemzeti végrehajtó szervek és fuvarozók az útvonal teljes hosszát veszik alapul a méréshez, és így az útvonal két pontja között utazó utasokra akkor is kiterjed a rendelet, ha ők 250 km-nél rövidebb távolságon utaznak. Más megkérdozett fuvarozók abból indultak ki, hogy a rendelet akkor alkalmazandó, ha a jegy tulajdonosa által megtett út legalább 250 km.

Az utasok nincsenek teljesen tisztában a jogaikkal

A tudatosság szintje nem változott, de több ember hallott az utasjogokról

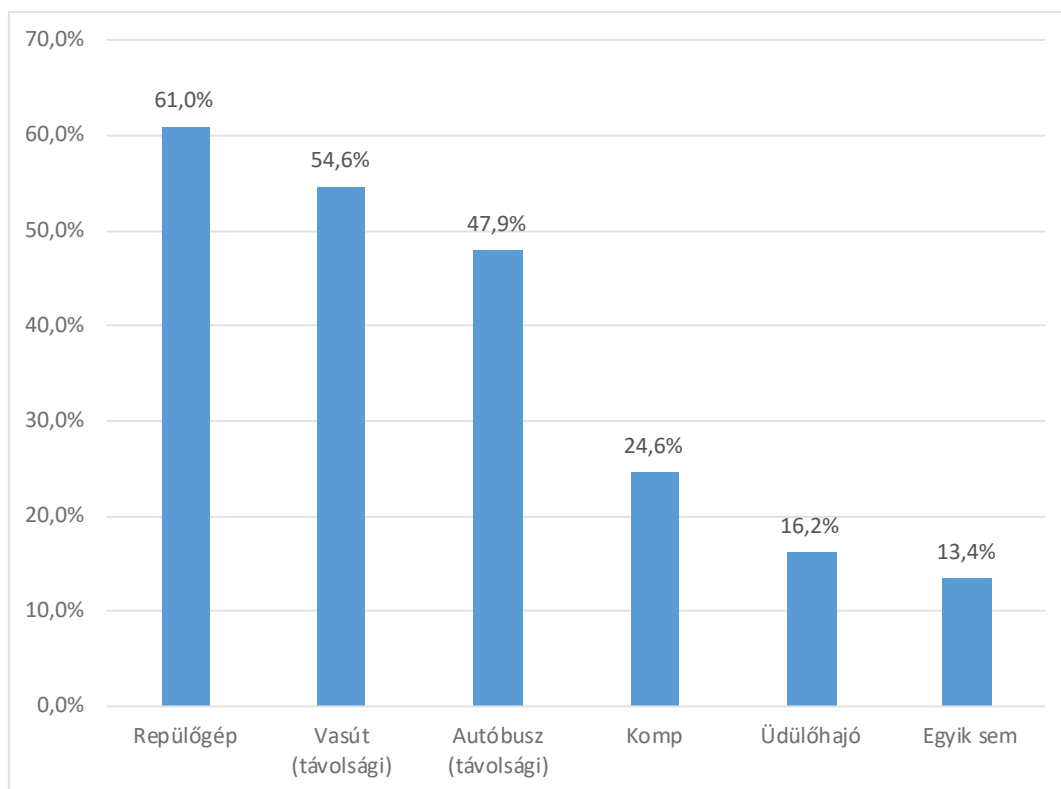
28. Statisztikai felmérésünkben megkérdoztük a válaszadókat, hogy az elmúlt két évben utaztak-e repülőgéppel, használtak-e távolsági vasúti szolgáltatást, voltak-e kompon vagy üdülőhajón, illetve utaztak-e távolsági busszal. A válaszok azt mutatják, hogy az európaiak többsége (86%-a) viszonylag gyakran utazik, és csupán a válaszadók 13%-a nem utazott hosszabb távolságon az elmúlt két évben. A különböző közlekedési módok összesített

¹⁷ Belgium, Dánia, Olaszország, Hollandia és Szlovénia.
https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/rail_en.

¹⁸ Piackutatások szerint Európában a regionális és elővárosi vasutakra esik a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok 90%-a és az utaskilométerek 50%-a. A regionális és elővárosi vonatok annyi embert szállítanak, amennyit az összes metró Európában, és tízszer annyian utaznak velük, mint repülőgéppel. További információkért lásd:
<http://www UITP.org/regional-and-suburban-railways-market-analysis-update>.

részarányát az **1. ábra** mutatja. A legjellemzőbb utazási gyakoriság (34%) az évi 2–5 utazás; a válaszadók 84%-a utazik egynél többször egy évben (a teljes kérdőívet lásd a **II. mellékletben**).

1. ábra. A válaszadók által az elmúlt 2 évben igénybe vett közlekedési módok részaránya



Forrás: Az Európai Számvevőszék statisztikai utasfelmérése.

29. Az utasjogok számos eleméhez tevékeny fellépés szükséges, például segítségért vagy kártérítésért kell folyamodni. Az utasoknak ezért tisztában kell lenniük a jogaikkal.

Statisztikai felmérésünk az európaiak tudatosságának értékeléséhez három mérést foglalt magában:

- a) a saját megítélés szerinti tudatosság értékelése;
- b) annak értékelése, hogy mekkora körben ismert az „utasjogok” fogalma;
- c) az utasjogokkal kapcsolatos ismeretek értékelése.

30. Statisztikai felmérésünkben a válaszadók 39%-a vélte úgy, hogy viszonylag vagy teljes mértékben ismeri az utasjogait. Miközben 3,6%-uk állította magáról, hogy teljes mértékben

tisztában van a jogokkal, 13,5% mondta azt, hogy egyáltalán nem ismeri őket (lásd:

2. táblázat és **7. háttérmagyarázat**). Hasonló eredménnyel járt a 2014. évi Eurobarométer felmérés¹⁹, amelyben szintén a válaszadók 39%-a állította magáról, hogy tudatában van az uniós utasjogoknak.

2. táblázat. Az uniós utasjogokkal kapcsolatos tudatosság a válaszadók saját megítélése szerint egy 1-től 4-ig terjedő skálán

	1 – Egyáltalán nem ismerem az utasként engem megillető jogokat	2	3	4 – Teljes egészében ismerem az utasként engem megillető jogokat
Szám	1396	4954	3626	374
%	13,5	47,9	35,0	3,6
	61,4		38,6	

Forrás: Az Európai Számvevőszék statisztikai utasfelmérése.

7. háttérmagyarázat. Az utasok tapasztalatai: Nem tudtam róla!

Jürgen: A járatomat indulás előtt egy nappal indokolás nélkül törölték, és automatikusan (az egyetértésem nélkül) másik jegyet állítottak ki számomra. Az új járattal 3,5 órával később érkeztem meg a célállomásomra. Panaszt tettem a légitársaságnál, de azt válaszolták, hogy nem vagyok jogosult kártérítésre. Az igazság az, hogy nem tudtam a jogaimról, ezért nem 250 eurót kértem, hanem bármilyen „általános jellegű” kártérítést. Emiatt jobban utánanéztem a dolognak, és rájöttem, hogy valóban jogosult voltam kártérítésre, és tájékoztatást kellett volna kapnom a többi jogomról. Ismét írtam a fuvarozónak, hivatkozva a rendeletre és az ítélkezési gyakorlatra, és így végül 250 eurós kártérítésben részesültem.

Forrás: Az Európai Számvevőszék nyilvános felmérése.

¹⁹ Eurobarométer tematikus felmérés 420., Utasjogok, 2014. december.

A tudatosság nem jelent tudást

31. A statisztikai felmérésben egy sor kérdést tettünk fel, hogy teszteljük az utasok ismereteit. A válaszadókat egy elméleti helyzet elé állítottuk, amikor járatuk a légitársaság személyzeti problémái miatt öt órát késik. 15 lehetőséget adtunk meg, amelyek közül öt a légi utasok jogairól szóló rendeletből származott, tíz pedig kitalált opció volt. A válaszadók az öt helyes válasz közül átlagosan kettőt jelöltek meg.

32. A három leggyakrabban megjelölt lehetőség közül az első szerepel az utasjogokról szóló rendeletben (a válaszadók 78%-a) (lásd: **3. táblázat**). A második és a harmadik leggyakrabban választott opció a „Más igazolt költségek megtérítése” és a „Más légitársaság által ugyanarra a célállomásra üzemeltetett járat igénybevétele” volt. Bár a kettő közül egyik sem szerepel kifejezetten a rendeletben, azok közé az igények közé tartoznak, amelyekkel az utasok a leggyakrabban keresik meg a fuvarozókat.

3. táblázat. A válaszadók által megjelölt azon opciók aránya, amelyekre véleményük szerint jogosultak, ha egy járat a légitársaság személyzeti problémái miatt legalább öt órát késik. Minden válaszadó öt opciót jelölhetett meg, a helyes válaszokat zöld szín jelzi²⁰

	A válaszok aránya %
Ingyenes étel, frissítő és szállodai elhelyezés, ha a késés miatt a járat másnapra tolódik	77,8
Más igazolt költségek megtérítése	54,2
Más légitársaság által ugyanarra a célállomásra üzemeltetett járat igénybevétele	49,5
Legalább 250 eurós pénzbeli kártérítés, amennyiben a fennakadás miatt legalább háromórás késéssel érkezik meg a végső célállomásra	49,2
Ingyenes személyszállítás a szállásra való visszatéréshez, napszaktól függetlenül	45,2
A jegy teljes árának visszatérítése	39,3
Más közlekedési módok (vonat, autóbusz stb.) igénybevételevel történő eljutás a célállomásra	29,5
Átfoglalás az eredeti célállomáshoz legközelebb található repülőtérre	26,7
Árendemény a vámmentes üzletekben vásárolt élelmiszerre	26,2
Lehetőség a kiemelt utasok repülőtéri várótermének (lounge) használatára	25,4
Magasabb utazási osztályba történő átminősítés	21,4
Tetszőleges más indulási dátum választásának lehetősége az elkövetkező két hónapban	18,7
Egy ingyenes telefonhívás	17,3
Visszaút az utazás kiindulási pontjára	15,7
Pszichológiai támogatás	3,9

Forrás: Az Európai Számvevőszék statisztikai utasfelmérése.

Az utasok nehezen tudnak élni jogaikkal

Az utasjogok területén a késés és járatzörlés miatti kártérítéshez való jog dominál

33. Hosszú késés, járatzörlés és visszautasított beszállás esetén az utasok pénzbeli kártérítésre jogosultak. Valamennyi rendelet kínál kártérítést bizonyos körülmények fennállása esetén; ezek a körülmények azonban nagyon különbözöek. Mind a négy közlekedési módnál más-más időkorlát van meghatározva arra, hogy a kártérítéshez való jog mikortól alkalmazandó: ez a légi közlekedésben (távolságtól függöen) 3–4 órás késés, a vasútnál 1 óra, a vízi közlekedésben 90 perc, az autóbusz esetében pedig 120 perc.

34. A kártérítés összege jelentös különbségeket mutat a négy közlekedési módnál: a légi közlekedésben az összeget a rendelet 250 és 600 euró között rögzíti (lásd: **4. táblázat**). A

²⁰ A 261/2004/EK rendelet 7., 8. és 9. cikke.

többi közlekedési módnál az összeg a jegyárhoz van kötve (25–50%). A légi utasok jogairól szóló rendeletben meghatározott összegeket a 2004-es hatálybalépés óta nem igazították ki az inflációt követve. Ha a kártérítés összege lépést tartott volna az inflációval, a halmozott inflációs rátának megfelelően 25%-kal emelkedett volna (lásd: **4. táblázat**).

4. táblázat. Késésből eredő kártérítési összegek a légi utasok jogai szerint

Megtett távolság	A 261/2004/EK rendeletben meghatározott kártérítés összege euróban	Inflációt követő elméleti egyenérték euróban
Legfeljebb 1500 km	250	313
Több mint 1500 km az Unión belül és minden egyéb 1500 és 3500 km közötti repülőút	400	500
Több mint 3500 km	600	751

Forrás: A légi utasok jogairól szóló uniós rendeletek és az Európai Számvevőszék számításai.

35. A tíz alapvető utasjog közül a késés és járatörlés miatti kártérítéshez való jog jár a legtöbb adminisztratív teherrel. Ez teszi ki a fuvarozókhoz és a nemzeti végrehajtó szervekhez benyújtott kártérítési igények mintegy 90%-át. A fuvarozók és az utasok között a legvitatottabb kérdés a késések és a járatörlések oka. Amennyiben az ok jellegét tekintve rendkívülinek minősül, a fuvarozók mentesülnek a fizetés alól (a vasút kivételével, ahol a fuvarozóknak a fennakadás okától függetlenül kártérítést kell nyújtaniuk). Mivel a fennakadások okaival kapcsolatos információk nem nyilvánosak, minden utasnak egyénileg kell megtámadnia az ezzel kapcsolatos állításokat. A légi közlekedéssel foglalkozó megkérdezett nemzeti végrehajtó szervek becslése szerint a légitársaságok rendkívüli körülményekre hivatkozó válaszával elégedetlen utasok által benyújtott kártérítési igények mintegy 60%-a esetében a nemzeti végrehajtó szervek megállapították, hogy a körülmények nem voltak rendkívüliek. Ez azt jelenti, hogy előfordulhat, hogy a fuvarozók ugyanazon járat egyik utasának fizetnek kártérítést, a másinak nem (lásd: **8. háttérmagyarázat**).

8. háttérmagyarázat. Az utasok tapasztalatai: eltérő bánásmód

Karol: A rossz időjárás miatt minden gép késéssel indult Gdańskból. Amikor a légi közlekedés helyreállt, az én útvonalamra beállított gépet végül egy másik járáshoz 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.

Forrás: Az Európai Számvevőszék nyilvános felmérése.

36. Valamennyi megkérdezett fuvarozót megkértünk arra, hogy adja ki a beérkezett panaszok számára és pénzügyi hatásukra vonatkozó információkat. A rendelkezésünkre bocsátott információk csekély mértékűek voltak, és nem tették lehetővé, hogy következtetéseket vonjunk le az e kötelezettségekkel járó pénzügyi terheket illetően. Az információ azért nem állt rendelkezésre, mert nagyon kevés fuvarozó volt hajlandó ezt az adatot megosztani a Bizottsággal.

37. A légi utasok jogairól szóló rendeletek aktualizálására irányuló javaslatában (lásd: **4. bekezdés**) a Bizottság csökkenteni kívánja az utasjogokból eredő segítségnyújtás és kártérítés fuvarozókra háruló költségeit. Ennek céljából javasolta, hogy a kártérítésre jogosító várakozási idő háromról öt órára növekedjen. Emellett javasolta, hogy az elszállásolás maximális időtartama két éjszakára korlátozódjon, éjszakánként legfeljebb 80 eurós költséggel. Ez a javaslat azonban a légitársaságok által a Bizottság rendelkezésére bocsátott igen szűk körű adatokon alapult.

Átszállásos utazás esetén nehéz érvényesíteni az utasjogokat

38. Az átszállásos (azaz egy fuvarozási szerződéshez tartozó, de több szegmensből álló) utazásokkal kapcsolatban egyedi probléma, hogy nem egyértelmű a kártérítés kérdése és a nemzeti végrehajtó szervek általi felügyelet struktúrája. Ezekben a helyzetekben a végső összesített késés akkor is meghaladhatja a rendeletekben rögzített küszöböt, ha az egyes szegmensekben bekövetkezett késések önmagukban nem jogosítanak kártérítésre. Ilyen helyzetben a nemzeti végrehajtó szerveknek kell beavatkozniuk, mivel egyik fuvarozó sem érzi magát felelősnek a segítségnyújtás vagy a kártérítés tekintetében, ha a fennakadás nem közvetlenül rajta múlt (lásd: **9. háttérmagyarázat**).

39. Nem nyilvánvaló, hogy ilyen esetekben melyik nemzeti végrehajtó szervnek kell foglalkoznia a potenciális panaszokkal. A megkérdezett nemzeti végrehajtó szervek számos példával szolgáltak arra, amikor az átszállásos utazásokkal kapcsolatos ügyeket oda-vissza adogatják egymásnak. A nemzeti végrehajtó szervek lépéseket tettek annak érdekében, hogy közös megközelítést alakítsanak ki a probléma tekintetében, de álláspontjuk nem egyhangú.

9. háttérmagyarázat. Az utasok tapasztalatai: tipikus probléma egy átszállásos utazás során

Greta: 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 költségemre kellett szállodát foglalnom Prágában. Egyik társaság sem érezte úgy, hogy felelőssége lenne e költség megtérítése és a késés miatti kártérítés.

Forrás: Az Európai Számvevőszék nyilvános felmérése.

Az utasok alternatív utazási megoldásokkal kapcsolatos kívánalmai

40. A válaszadókat megkértük, hogy válasszák ki a tíz alapvető utasjog közül azt a hármat, amelyik a legfontosabb a számukra. A leggyakoribb válasz az „alternatív személyszállítási szolgáltatáshoz való jog hosszú késés, járat törlés vagy a beszállás visszautasítása esetén” volt (lásd: **1. táblázat**), amelyet a válaszadók 42%-a jelölt meg első helyen. Szorosan ezután következett a „kártérítéshez való jog hosszú késés, a járat törlése vagy a beszállás visszautasítása esetén”, 40%-kal. Közel egyformán fontosnak tartották a segítségnyújtáshoz való jogot. Összehasonlításképpen a nyilvános felmérésben ugyanazt a jogot jelölték meg a legfontosabbnak, de az arány 65% volt (lásd: **5. táblázat**).

5. táblázat. Melyik jogokat tartják az utasok a legfontosabbnak?

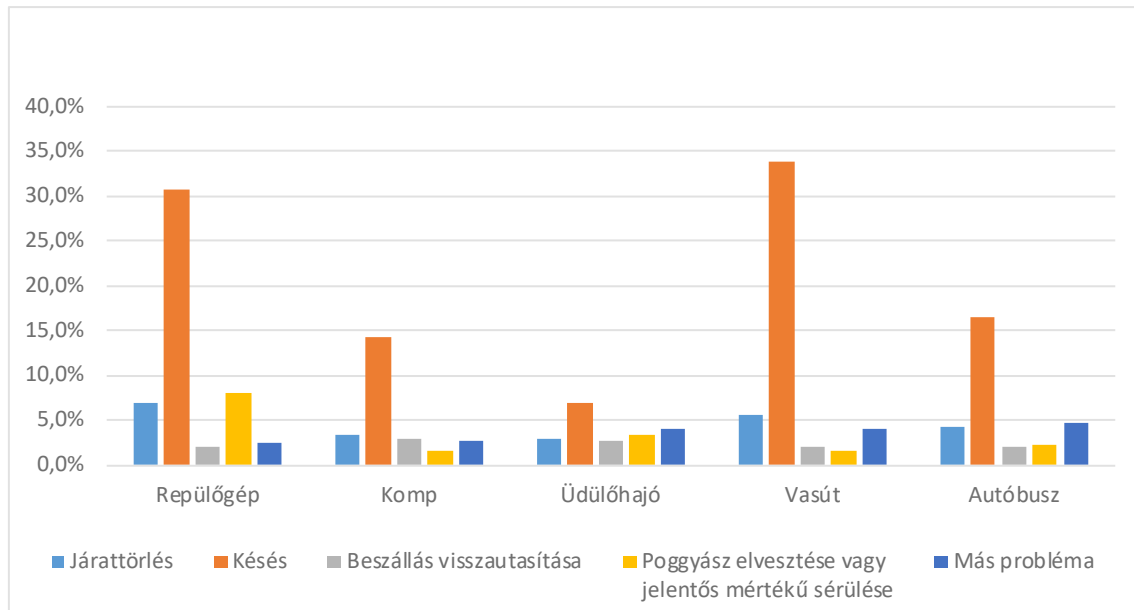
Statistikai felmérés	Az esetek százalékos aránya
Az alternatív személyszállítási szolgáltatáshoz való hozzáférés joga hosszú késés, a járat törlése vagy a beszállás visszautasítása esetén	41,7
Kártérítéshez való jog hosszú késés, a járat törlése vagy a beszállás visszautasítása esetén	39,6
Ellátáshoz (étkezés, segítségnyújtás) való jog hosszú késés esetén	36,1
Kártérítéshez való jog a poggyász sérülése esetén	35,7
A viteldíj fuvarozó általi visszatérítéséhez való jog az utazás során felmerülő fennakadás esetén	34,7
Az állampolgárságon, lakóhelyen vagy fogyatékossgon alapuló hátrányos megkülönböztetés elleni védelemhez való jog a tömegközlekedés használata során	31,3
Tájékoztatáshoz való jog az utazás során felmerülő fennakadás esetén	29,9
Költségmentesen igénybe vehető segítségnyújtáshoz való jog a csökkent mozgásképességű utasok számára	28,9
A szolgáltatással való elégedetlenség esetén a fuvarozóhoz történő panaszbenyújtás joga	9,7
A vonatkozó rendeletek közzétételének általi megfelelő érvényesítéséhez való jog	7,2

Forrás: Az Európai Számvevőszék statisztikai utasfelmérése.

Az utasok 50%-a élt át jelentős fennakadást utazás során, leggyakrabban a vasúti és a légi közlekedésben

41. A statisztikai felmérésben megkérdeztük, hogy az elmúlt két évben kerültek-e a válaszadók olyan helyzetbe, hogy utazásukat törölték vagy járatuk késett, visszautasították a beszállásukat vagy poggyászkáruk volt. Azon 8961 válaszadó közül, akik az elmúlt két évben utaztak, 49,5% tapasztalt meg legalább egyet ezek közül a fennakadások közül. A felmérés rámutatott arra, hogy a leggyakoribb fennakadás a késés, amely a vonattal utazók 34%-ánál, a repülővel utazóknak pedig 31%-ánál fordult elő. Ezt követték a járat törlések és a poggyász elvesztése vagy jelentős sérülése (lásd: **2. ábra**).

2. ábra. A fennakadások típusai és előfordulási aránya közlekedési módonként



Forrás: Az Európai Számvevőszék statisztikai utasfelmérése.

42. Azt is vizsgáltuk, hogy azok a válaszadók, akik korábban megtapasztaltak fennakadást, jobban tisztában vannak-e a jogaikkal. Megállapítottuk, hogy abból, hogy valaki egy korábbi utazás során tapasztalt fennakadást, nem lehet az utasjogok jobb ismeretére következtetni. A fennakadás olykor szinte valamennyi lehetséges problémát magában foglalhatja (lásd:

10. háttérmagyarázat).

10. háttérmagyarázat. Az utasok tapasztalatai: egy vonatút, amelyet jobb elfelejtetni

Hans: Egy regionális vonaton utaztam Németországban. A vonat egy kis állomáson megállt, mert egy fa dőlt a sínekre. Ez késő este történt. Minden utasnak ki kellett szállnia. Mivel eldugott helyen voltunk, a térő nagyon gyenge volt. Nem volt váróterem, se autóbusz, se taxi, se telefon, se egy épület a közelben. A mozdonyvezető arról tájékoztatott minket, hogy érkezni fog egy busz, de nem jött. A legközelebbi, 10 km-re lévő városból a taxisofőrök nem voltak hajlandóak odajönni, mivel nem voltak biztosak benne, ki fog végül fizetni a szolgáltatásért. A vonat visszament a kiinduló állomásra. Senki nem segített rajtunk.

Forrás: Az Európai Számvevőszék nyilvános felmérése.

Az utazás során felmerülő fennakadásokról nem érhetőek el nyilvánosan információk

43. A rendeletek nem kötelezik a fuvarozókat arra, hogy a nyilvánosan közzétegyék a fennakadások eseteit, a vasúti fuvarozók kivételével, akiknek évente közzé kell tenniük a beérkezett panaszok számát és típusát, a feldolgozott panaszokat, a válaszadási időt és a helyzet javítására tett esetleges intézkedéseket. A fuvarozók vonakodnak attól, hogy nyilvánosságra hozzák az útvonalaikon előforduló fennakadásokra vonatkozó adatokat (lásd: **36. bekezdés**). Nem létezik olyan, a nemzeti végrehajtó szervek által kezelt nyilvántartás sem, amely tartalmazná a késéseket és az egyes járatotrléseket, illetve az egyes fuvarozókhoz vagy az egyes járatok vonatkozásában beérkezett ügyek számát.

Az utasjogok szerinti juttatásokat az utasoknak csupán egyharmada kérelmezi, mivel nem tudják, mit kell tenniük, vagy nem számítanak kielégítő eredményre

44. Ha fennakadás következik be az utazás során, a legtöbb juttatás nem áll automatikusan rendelkezésre. Az ezeket kérelmező személyek száma rendszerint alacsonyabb az érintett utasok számánál (lásd: **11. háttérmagyarázat**). Megkértük a megkérdezett fuvarozókat, hogy adják meg azon személyek hozzávetőleges számát, akik tevékenyen intézkednek. A vasúti és a légi fuvarozók becslése szerint az utasok átlagosan egyharmada veszi fel a kapcsolatot a fuvarozóval, miután utazása során fennakadást tapasztalt meg. Ez a számadat összhangban áll a statisztikai felmérésünkkel, ahol a fennakadásokat átélte 4437 válaszadó 32%-a mondta azt, hogy kapcsolatba lépett a fuvarozóval és kártérítésért vagy másfajta segítségért folyamodott.

11. háttérmagyarázat. Az utasok tapasztalatai: mindig kérdezni kell

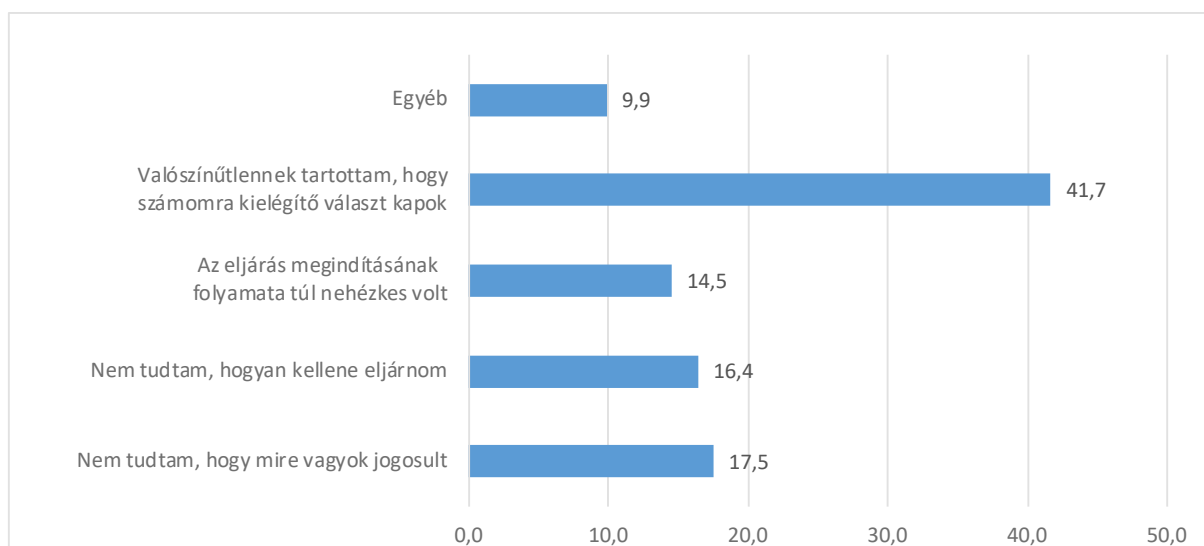
Monika: A repülőgépünk 5 órát késett. A repülőtéren senki nem tájékoztatott minket a késés okairól és a várható várakozási időről. Az utasok mindent maguk kérdeztek meg. Három óra várakozás után más utasoktól tudtam meg, hogy kaphatok egy körülbelül 5 fontos utalványt italok vagy szendvicsek vásárlására. Addigra a repülőtéren minden bolt bezárt.

Forrás: Az Európai Számvevőszék nyilvános felmérése.

45. A statisztikai felmérésben a fennakadásokat átélte utasok 20%-a állította, hogy csöndben tűrt és nem tett lépéseket. Amikor megkérdeztük, hogy miért maradtak passzívak, a

leggyakoribb válasz az volt, hogy nem tartották valószínűnek, hogy kielégítő választ kapnak a fuvarozótól. Amint azt a **3. ábra** mutatja, a további főbb okok közé tartozott a tájékoztatatlanság és a teendőikkel kapcsolatos gyakorlati tudás hiánya.

3. ábra. Azon okok százalékos aránya, amelyek miatt az utasok nem tettek lépéseket az utazás során történt fennakadás esetén



(n=902)

Forrás: Az Európai Számvevőszék statisztikai utasfelmérése.

A végrehajtás eltérő, és az egyes tagállamok gyakorlataitól függ

A nemzeti végrehajtó szervek felépítése és végrehajtási gyakorlatai különbözőek

A nemzeti végrehajtó szervek felépítése nem egyforma, és tevékenységük hatóköre az adott közlekedési módtól függ

46. A tagállamoknak mind a négy közlekedési mód vonatkozásában nemzeti végrehajtási szerveket kell létrehozniuk a rendeletek rendelkezéseinek való megfelelés biztosítására. Megállapítottuk, hogy a nemzeti végrehajtó szerveket valamennyi felkeresett tagállamban létrehozták. Egyes esetekben csak egy közlekedési mód lefedésére alakították ki őket, más esetekben több közlekedési mód tartozik a hatáskörükbe.

47. A légi, autóbuszos és vízi közlekedéssel foglalkozó nemzeti végrehajtó szervek felelnek a területükről induló járatokért és az uniós fuvarozók nem uniós országokból érkező járataiért

(területi illetékesség alapján történő végrehajtás). A vasúti közlekedésért felelős nemzeti végrehajtó szervek a joghatóságuk alatt bejegyzett fuvarozókat fedik le (jogalanyiságon alapuló végrehajtás). Problémák merülhetnek fel, ha a vasúti fuvarozók nem a saját tagállamukból indulnak. Ilyen esetben előfordulhat, hogy az adott fuvarozót felügyelő nemzeti végrehajtó szerv nem rendelkezik hatáskörrel arra, hogy egy másik tagállamban bekövetkezett eseményt kivizsgáljon. Megállapítottuk azonban, hogy az utasok nincsenek igazából tisztában a nemzeti végrehajtó szervek szerepével, és ugyanez a helyzet az autóbuszos és vízi közlekedés esetében is. Az általunk megkérdezett busz- és komptársaságok közül egy sem kapott még megkeresést más tagállam nemzeti végrehajtó szervétől.

48. Emellett előfordulhat, hogy további különbséget tesznek a nemzetközi és a belföldi forgalom között, továbbá az is, hogy a nemzeti végrehajtó szerv feladatkörei el vannak különítve a helyi önkormányzatok között. Ilyen a lengyelországi és a spanyolországi autóbuszos közlekedés esete. Miközben a nemzetközi forgalom vonatkozásában létezik egy nemzeti szinten létrehozott szerv, a belföldi forgalom a regionális önkormányzatok felelősségi körébe tartozik, joghatóságuk pedig attól a helytől függ, ahol a fuvarozó az engedélyét kapta.

Nem minden nemzeti végrehajtó szerv foglalkozik utasok által benyújtott egyedi igényekkel

49. A rendeletek értelmében az utasokat értesíteni kell arról, hogy a rendeletek megsértésének eseteivel kapcsolatban panaszt nyújthatnak be a kijelölt nemzeti végrehajtó szervekhez. A legtöbb esetben az utasoknak először a fuvarozónál kell panaszt tenniük, és csak akkor fordulhatnak panaszukkal a nemzeti végrehajtó szervhez, ha a fuvarozónál indított eljárás kimenetele nem kielégítő. Miközben az utasok azt gondolhatják, hogy az első jogorvoslati lehetőség a nemzeti végrehajtó szerv, a nemzeti végrehajtó szerv számos esetben nem foglalkozik egyedi pénzügyi panaszokkal, és az utasoknak más megoldást kell keresniük a megfelelő kártérítés érdekében.

50. Egy 2016. márciusi európai bírósági ítélet²¹ eredményeképpen egyes a légi közlekedéssel foglalkozó nemzeti végrehajtó szervek úgy tekintik, hogy szerepük csupán az általános végrehajtás szavatolása (Németország, Olaszország, Finnország), míg mások egyedi panaszokkal is foglalkoznak. Ez nagyon megnehezíti a légi utasok jogairól szóló rendelet azon rendelkezésének gyakorlati megvalósítását, amely szerint az utasok bármely nemzeti végrehajtó szervnél panaszt tehetnek az állítólagos jogsértés miatt, függetlenül attól, hogy az hol történt²². Előfordulhat, hogy az első nemzeti végrehajtó szerv, amelyhez az utas fordul, befogad egyedi ügyeket, míg a második nemzeti végrehajtó szerv, amelyhez a panaszt továbbítják, csak általános végrehajtási kérdésekkel foglalkozik.

A statisztikák szerint a légi közlekedéssel foglalkozó nemzeti végrehajtó szervek sokkal több panaszt kezelnek, mint a vasúti, vízi vagy autóbuszos közlekedéssel foglalkozók

51. A nemzeti végrehajtó szervek körében általában véve nagyon sokféle gyakorlat fordul elő. A panaszok kezelésének határideje például két hónaptól (Lengyelország) egészen négy évig terjedhet (Németország), míg néhány tagállamban nincs meghatározva hivatalos határidő (Finnország, Franciaország). A légi közlekedéssel foglalkozó nemzeti végrehajtó szervek esetében az eljárás átlagos időtartama 42 nap (Hollandia) és több mint egy év (Németország) között mozog.

52. A nemzeti végrehajtó szervek által kirótt szankciók száma és a vonatkozó pénzüsszegek nagy különbségeket mutatnak az egyes tagállamokban, mivel ezeket nem rögzíti uniós jogszabály. A légiközlekedési ágazatban a jogsértés súlyosságától függően utasonként 50 eurótól (Lengyelország) 250 000 euróig terjedhetnek (Írország). Hollandiában egy esetben a kirótt halmozott bírság összege az 1 millió eurót is elérte. A tíz felkeresett tagállam közül azonban csak Hollandiában tesz közzé információkat a légi közlekedéssel foglalkozó nemzeti végrehajtó szerv a szankciókra vonatkozóan, a légitársaság nevével együtt.

²¹ C-145/15. és C-146/15. sz. egyesített ügyek.

²² A 261/2004/EK rendelet 16. cikke.

53. Az elmúlt három évben beérkezett panaszok száma a légi közlekedéssel foglalkozó nemzeti végrehajtó szervek többségénél emelkedő tendenciát mutat (lásd: **6. táblázat**). Az utasok nemzeti végrehajtó szervekhez benyújtott panaszainak fő oka annak vitatása, hogy ténylegesen rendkívüli körülmények okoztak késést (az összes panasz átlagosan 45%-a); a második leggyakoribb ok pedig ugyanez a kérdés a járat törlések vonatkozásában (19%).

6. táblázat. A légi közlekedéssel foglalkozó tíz nemzeti végrehajtó szerv által kezelt panaszokra vonatkozó 2015–2017. évi statisztikák

Tagállam	A panaszok száma összesen		
	2015	2016	2017
Cseh Köztársaság	370	672	934
Németország	2844	3075	3211
Írország	719	846	981
Görögország	993	1367	1465
Spanyolország	11 343	17 649	16 700
Franciaország	6775	5960	6115
Olaszország	5763	6078	3731
Hollandia	812	1361	
Lengyelország	5402	5980	7226
Finnország	1434	1845	2015

Forrás: Az országokban tett látogatások során szerzett, rendelkezésre álló információk.

54. A többi közlekedési móddal foglalkozó nemzeti végrehajtó szervek munkamennyisége viszonylag alacsonyabb. Míg a vasúti közlekedéssel foglalkozó nemzeti végrehajtó szervezeteknek gyakran kell problémákat megoldaniuk, az autóbuszos és a vízi közlekedéssel foglalkozó nemzeti végrehajtó szervek kevés ügyet kezelnek. Így például a légi közlekedéssel foglalkozó lengyel nemzeti végrehajtó szerv elé 2017-ben több mint 7000 panasz került, míg az autóbuszos közlekedéssel foglalkozó nemzeti végrehajtó szerv mindössze négy ügyet kezelt.

55. Megállapítottuk, hogy az utasok vasúti, autóbuszos vagy vízi fuvarozókhoz benyújtott panaszainak tényleges száma jóval meghaladja a nemzeti végrehajtó szervekhez eljutó esetek számát. Ez arra utal, hogy a legtöbb panaszt a fuvarozó szintjén megoldják. Esetenként az ágazati előírások összhangban állnak a fuvarozók uniós utasjogi rendeletekből

eredő kötelezettségeivel vagy meg is haladják azokat, és a fuvarozók hajlanak arra, hogy önkéntes alapon megoldják a problémákat.

A nemzeti végrehajtó szervek által hagyott végrehajtási hézagokat követeléskezelő cégek és alternatív vitarendezési testületek töltik be

Az alternatív vitarendezési testületek tárgyalási elemeket alkalmaznak és kompromisszumra törekednek az utasjogok érvényesítéséhez

56. A nemzeti végrehajtó szervek mellett az utasok más testületekhez – alternatív vitarendezési testületekhez, Európai Fogyasztói Központokhoz²³, követeléskezelő cégekhez vagy fogyasztóvédelmi szervezetekhez – is fordulhatnak jogaik érvényesítése céljából. Az utasok ezenkívül polgári bíróságokon is megpróbálhatják megoldani ügyeiket, különösen ha ragaszkodnak a kártérítéshez.

57. Az alternatív vitarendezési testületek a kereskedők és fogyasztók közötti jogviták egyszerű, gyors és költségkímélő, bírósági eljáráson kívüli megoldását kínálják. Az uniós irányelv²⁴ értelmében az alternatív vitarendezési testületeknek valamennyi belföldi és határokon átnyúló jogvita vonatkozásában rendelkezésre kell állniuk, és a tagállamoknak könnyen hozzáférhetővé kell tenniük őket. Bár minden tagállamban vannak általános fogyasztói panaszokat kezelő alternatív vitarendezési testületek, a fuvarozók leginkább a saját közlekedési módjukra vonatkozó alternatív vitarendezési testületekkel állnak kapcsolatban. Az alternatív vitarendezési testületek véleménye nem minden esetben kötelező érvényű a fuvarozóra nézve.

58. Míg az alternatív vitarendezési eljárás az utasok számára rendszerint ingyenes, előfordulhat, hogy a fuvarozóknak minden egyes eljárásért fizetniük kell, függetlenül azok

²³ Az Európai Fogyasztói Központok (ECC-k) tanácsokat adnak a fogyasztók számára fogyasztói jogaikkal kapcsolatban, valamint az ECC-hálózat kiaknázásával elősegíthetik az ügy megoldását a kereskedővel. Az ECC-hálózat évente több mint 100 000 megkeresést kap, és ezek egyharmada a közlekedéssel kapcsolatos.

²⁴ Az Európai Parlament és a Tanács 2013. május 21-i 2013/11/EU irányelve a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (HL L 165., 2013.6.18., 63. o.).

eredményétől. Mivel az egyes eljárások költségei jóval meghaladhatják a fizetendő kártérítés összegét, a megkérdezett fuvarozók némelyike inkább kifizeti a kért kártérítést, hogy elkerülhesse az alternatív vitarendezési eljárást.

59. Néhány nemzeti végrehajtó szerv hangot adott azon véleményének, hogy az alternatív vitarendezési eljárás nem egyeztethető össze az utasjogok elvével, mivel az alternatív vitarendezési testületek egy kölcsönösen elfogadható megoldás érdekében próbálnak közvetíteni, ami egyes utasok esetében azt jelentheti, hogy alacsonyabb kártérítésbe egyeznek bele, mint amire jogosultak lennének.

Az utasjogok a követeléskezelő cégek új iparágának létrejöttéhez vezettek

60. A követeléskezelő cégek az utasok nevében intézik az utazás során történt fennakadás miatti kártérítés iránti igényeket. Egyes légitársaságok állítása szerint a követeléskezelő cégek segítségével indított ügyek aránya akár az 50%-ot is elérheti (lásd:

12. háttérmagyarázat).

12. háttérmagyarázat. Az utasok tapasztalatai: követeléskezelő cég bevonásával reagálásra lehet bírni egy fuvarozót

Dolores: Madridból Londonba tartó járatom a repülőgép műszaki problémái miatt több mint hat órát késett. Kártérítési igényt nyújtottam be a fuvarozóhoz, de először nem kaptam választ. Több emlékeztetőt követően a fuvarozó megtagadta a kártérítés fizetését. Az ügy csak akkor zárult számomra kedvezően, miután követeléskezelő céghez fordultam.

Forrás: Az Európai Számvevőszék nyilvános felmérése.

61. Egyes követeléskezelő cégek jelentős összegű (akár a fizetendő kártérítés 50%-át is kitevő) kezelési díjat számítanak fel. Voltak olyan esetek, amikor a cégek az érintett utasok tudta nélkül kértek kártérítést a fuvarozóktól. Legalább egy nemzeti végrehajtó szerv (Görögország) és egyes légitársaságok lépéseket tettek a követeléskezelő cégek által benyújtott kártérítési igények csökkentése érdekében, előírva a panaszosoknak, hogy tüntessék fel az első számú utas bankszámladatait. Ezzel megelőzhető a követeléskezelő cégeknek történő közvetlen fizetés. Görögországban a szabály bevezetése nyomán a követeléskezelő cégek révén benyújtott kérelmek száma több mint 50%-kal csökkent.

A Bizottság lehetővé teszi a nemzeti végrehajtó szervek közötti tapasztalatcserét, de nincs felhatalmazása az utasjogok egységes érvényesítésének biztosítására

A Bizottságnak csak az utasjogok végrehajtásának nyomon követésére van lehetősége

62. Megállapítottuk, hogy a Bizottság megbízatása nem terjed ki annak biztosítására, hogy a tagállamokon belüli végrehajtás egységes módon történjen. Ezért a Bizottság feladata az utasjogi keret végrehajtásának nyomon követése, szükség szerint kötelezettségszegési eljárások indításával. Ezenkívül platformot kínál a nemzeti végrehajtó szervek számára az információcseréhez, és találkozókat szervez a nemzeti végrehajtó szervek számára egyes közlekedési módok vonatkozásában. Emellett válaszol a nemzeti végrehajtó szerveknek a rendeletek értelmezésével kapcsolatos megkereséseire.

63. Az uniós rendeletek értelmében a nemzeti végrehajtó szervek nem kötelesek közvetlenül beszámolni a Bizottságnak a tevékenységeikről. A Bizottság ezért csak korlátozott ismeretekkel rendelkezik a nemzeti végrehajtó szervek által általában alkalmazott gyakorlatokról és az általuk feldolgozott ügyek számáról. A Bizottság a hozzá beérkező megkeresések és a nemzeti végrehajtó szervekkel folytatott információcsere révén szerez információkat az utasjogok végrehajtására vonatkozóan.

A Bizottság lépéseket tett az utasok tudatosságának növelése érdekében, de ennek hatása csekély

64. A Bizottság magára vállalta azt a szerepet, hogy növeli az utasok tudatosságát, és tájékoztató kampányokat indított az utasokat jogaival kapcsolatban. A plakátok valamennyi általunk bejárt repülőtéren megtalálhatóak voltak. A vízi, autóbuszos és vasúti közlekedés esetében azonban a végállomásokon az utasjogokkal kapcsolatos információk vagy egyáltalán nem, vagy kevéssé voltak láthatók.

65. A Bizottság 2010 és 2012 között tudatosságnövelő kampányt hajtott végre a légi és a vasúti közlekedés területén, majd ezt 2013 és 2015 között egy másik kampány követte, amelyet a tengeri és az autóbuszos utazásra is kiterjesztettek. 2016-ban a Bizottság a közösségi médiában elindította az első internetes tájékoztató kampányát. Ennek fő célja a tudatosság növelése, az „Európa Önökért” portál utasjogokkal foglalkozó oldala

látogatottságának növelése, valamint az utasjogokra vonatkozó alkalmazás letöltésének előmozdítása volt. Az eddigi eredmények azt mutatják, hogy a portált közel 400 000 alkalommal tekintették meg, és a kampány során több mint 40 millió embert sikerült elérni. 2018 közepéig az alkalmazást 240 000 alkalommal töltötték le.

66. Sem az alkalmazás, sem az „Európa Önökért” portál nem nyújt gyakorlati iránymutatást az utasok számára azzal kapcsolatban, hogy miként járjanak el egy utazás során megtapasztalt fennakadás esetén, hogyan vegyék fel a kapcsolatot a fuvarozókkal vagy miként nyújtsanak be kártérítési igényt. Az utasok számára ily módon biztosított információk szükségesek és rendszerint helyesek, de hiányzik belőlük az az eligazítás, amelyre az utasoknak egy fennakadással szembesülve szükségük lenne.

KÖVETKEZTETÉSEK ÉS AJÁNLÁSOK

67. Az Unió kétségkívül elkötelezett az utasjogok iránt, mivel a rendeletek olyan mértékben terjednek ki a fő közlekedési módokra, amilyen az összehasonlításukkal megvizsgált országokban nem tapasztalható. Az utasok azonban nincsenek kellően tudatában a jogaiknak, és jogérvényesítési nehézségek miatt gyakran nem tudnak velük élni.

Az Unió elkötelezett az utasjogok iránt, de továbbra is számos nehézség merül fel a végrehajtás tekintetében

68. Az uniós utasjogok átfogó keretrendszert biztosítanak az utasok érdekében. Ugyanakkor megfigyeltünk néhány, Unión kívüli országokban alkalmazott helyes gyakorlatot, amelyek európai alkalmazásával tovább lehetne javítani az uniós utasjogok minőségén (lásd: **15. és 16. bekezdés**).

69. Az utasjogok időnként nem egyértelműek, és a rendeletekben biztosított eltérések miatt korlátozottak. A segítségnyújtáshoz, kártérítéshez, tájékoztatáshoz és átfoglaláshoz való jog a különböző közlekedési módokra vonatkozó rendeletekben nem egyforma (lásd: **17–27. bekezdés**).

1. ajánlás. Az uniós utasjogi keretrendszer koherenciájának javítása

Annak érdekében, hogy valamennyi közlekedési módon belül biztosított legyen az utasok lehető legmegfelelőbb védelme, a Bizottság 2020 végéig a tíz alapvető utasjogra összpontosítva elemezze a jelenlegi utasjogi rendeletek közötti különbségeket a követendő gyakorlatok meghatározásához. Ennek során szem előtt kell tartania a jelenlegi nemzetközi gyakorlatot is.

70. Az utasjogok nehezen érvényesíthetők, mert az utasok, a fuvarozók, a nemzeti végrehajtó szervek, sőt a bíróságok is, a rendeletek számos rendelkezését eltérően értelmezhetik. A tájékoztatás, a segítségnyújtás, az ellátás és az átfoglalási feltételek fogalmát a rendeletek nem határozzák meg kellő pontossággal. Emellett a nemzeti végrehajtó szervek joghatóságával kapcsolatos számos korlátozás és a rendeletekben biztosított eltérések jelentős mértékben szűkítik az utasjogok hatályát (lásd: **38–45. bekezdés**).

2. ajánlás. Az utasjogi keretrendszer pontosítása

Annak érdekében, hogy az utasok fennakadás esetén nagyobb védelemben részesüljenek, a Bizottság 2020 végéig adjon ki további útmutatót vagy azzal egyenértékű iránymutatásokat a következőkre vonatkozóan:

- a) az utazás során fennakadást tapasztaló utasok tájékoztatására vonatkozó minimumkövetelmények;
- b) a fuvarozók átfoglalás biztosításával kapcsolatos kötelezettségei, beleértve az alternatív fuvarozók igénybevételét.

71. Az utasoknak lépéseket kell tenniük ahhoz, hogy fennakadás esetén élhessenek az utasjogi keretrendszer előnyeivel. Ehhez tisztában kell lenniük a jogaikkal. A Bizottság erőfeszítései ellenére a tudatosság szintje továbbra is viszonylag alacsony. A tudatosságnövelő kampányok az utasjogok meglétére összpontosítottak, de jobb gyakorlati iránymutatást is nyújthattak volna az utazás során felmerülő fennakadás esetén követendő lépésekről.

72. Nem létezik közlekedési módokra vagy fuvarozókra lebontott, európai szintű nyilvántartás az utazás során felmerülő fennakadások gyakoriságáról, illetve okairól. A nemzeti végrehajtó szervek rendszerint nem ellenőrzik és nem teszik közzé az azzal kapcsolatos információkat, hogy mely útvonalakat vagy fuvarozókat érintenek leginkább a fennakadások (lásd: **28–32. bekezdés**).

3. ajánlás. Az utasok tudatosságának növelése

Az utasjogokkal kapcsolatos tudatosság növelése érdekében a Bizottság 2019 végéig:

- a) hozzon intézkedéseket a nemzeti végrehajtó szervek által indítandó tudatosságnövelő kampányok előmozdítása és összehangolása érdekében, valamint segítse elő a fuvarozók és más érdekelt felek ezekben történő részvételét annak biztosításához, hogy a kampányok minél szélesebb kört érjenek el;
- b) készítsen útmutatót az utasok számára arról, hogy miként érvényesíthetik jogukat a gyakorlatban. Az útmutató tartalmazhatna az ítélkezési gyakorlatra vonatkozó hivatkozásokat, valamint egy minta-formanyomtatványt, amelyen a kártérítési igény benyújtható a fuvarozókhoz és a nemzeti végrehajtó szervekhez;
- c) javasolja, hogy a nemzeti végrehajtó szervek készítsenek jelentést a hatáskörükbe tartozó területen bekövetkező fennakadások gyakoriságáról, okairól és a leginkább érintett útvonalokról.

73. A kártérítések kezelésének jelenlegi rendszere kérelmek millióinak egyedi benyújtásával és feldolgozásával jár. A fuvarozók és a nemzeti végrehajtó szervek által az egyes kérelmek nyomán alkalmazott eljárások azonban nem átláthatóak. Előfordul, hogy az egyazon fennakadás által érintett utasokat eltérően kezelik, anélkül, hogy ezt észrevennék, mivel a fennakadások okait nem hozzák nyilvánosságra. A kártérítés összege nem őrzi meg vásárlóértékét (lásd: **33–37. bekezdés**).

4. ajánlás. Az utasjogi keretrendszer eredményesebbé tétele

Az utasjogi keretrendszer eredményesebbé tétele és a végrehajtással kapcsolatban fennmaradó kihívások kezelése érdekében a Bizottság a jelenlegi rendeletek módosítására irányuló javaslatok kapcsán 2021 végéig foglalkozzon a következő problémákkal. Többek között:

- a) határozzon meg minimumkövetelményeket a segítségnyújtásra és az ellátásra vonatkozóan. Az alsó küszöbértékek függjenek a fennakadás időtartamától és az igénybe vett közlekedési módtól. A légi utasok számára ellátás címén előírányzott minimális összeg például lehetne a kártérítés középértékének (jelenleg 400 euró) 10%-a. Más közlekedési módok esetében az összeg a légi közlekedésnél alkalmazott juttatás 50%-ában lehetne korlátozható;
- b) csökkentse azon eltérések számát, amelyek korlátozzák a rendelet alkalmazását;
- c) kötelezze a fuvarozókat arra, hogy a fennakadás bekövetkeztét követően 48 órán belül értesítsék az utasokat a fennakadás okairól, és különösen arról, hogy rendkívüli körülmények álltak-e a háttérben;
- d) kötelezze a fuvarozókat arra, hogy automatikusan (külön kérelem nélkül) fizessenek kártérítést azoknak az utasoknak, akik a jegyvásárláskor megadták az ehhez szükséges információkat;
- e) vezessen be egy mechanizmust a kártérítési összegek vásárlóértékének fenntartása érdekében.

A végrehajtás eltérő, és az egyes tagállamokban alkalmazott gyakorlatoktól függ

74. A rendeletek végrehajtása kulcsfontosságú ahhoz, hogy a keretrendszer egésze sikeres legyen. Az utasoknak hatékony nemzeti végrehajtó szervekre van szükségük. A nemzeti végrehajtó szervek egyéni utasok jogainak érvényesítésével kapcsolatos megközelítése jelenleg közlekedési módonként és tagállamonként eltérő.

75. A nemzeti végrehajtó szervek leggyakoribb tevékenysége az elégedetlen utasoktól beérkező panaszokra való reagálás. Ugyanakkor nem minden nemzeti végrehajtó szerv tud egyedi kártérítési igényekkel foglalkozni. A fuvarozók szankcionálása tekintetében a nemzeti végrehajtó szervek hatáskörei a pénzbírság kiszabásától való eltekintéstől a jelentős összegű bírságok kiszabásáig terjednek (lásd: **46–55. bekezdés**).

76. A Bizottságnak nincs felhatalmazása az utasjogokkal kapcsolatos rendeletek teljes körű végrehajtásának biztosítására. Az utasjogi keretrendszer végrehajtásának nyomon követésével kapcsolatos szerepéből adódóan egyértelműsítéseket adott ki a rendeletekhez, de ez nem eredményezte az utasjogok Európa-szerte és mind a négy tömegközlekedési módon belül történő egységes alkalmazását (lásd: **62–66. bekezdés**).

5. ajánlás. A nemzeti végrehajtó szervek hatásköreinek növelése és a Bizottság megbízatásának megerősítése

A nemzeti végrehajtó szervek hatásköreinek erősítése és az utasokkal szembeni támogató szerepük előmozdítása, valamint egyúttal az utasjogok megfelelő végrehajtásának biztosítása érdekében a Bizottság a jelenlegi rendeletek módosítására irányuló javaslatok kapcsán 2021 végéig foglalkozzon a következő problémákkal. Többek között:

- a) további eszközök biztosítása a nemzeti végrehajtó szervek számára az utasjogok érvényesítéséhez, ideértve az alábbiakat:
 - i. a területi illetékesség alapján történő végrehajtás elvének alkalmazása;
 - ii. a fuvarozók segítségnyújtással, ellátással, tájékoztatással és átfoglalással kapcsolatos szabályzatainak nyomon követése;
 - iii. az egyéni utasok által benyújtott kártérítési igények kezelése;
 - iv. a fuvarozók szankcionálása a segítségnyújtás, az ellátás és a tájékoztatás biztosításának elmulasztásáért;
- b) lehetővé kell tenni a Bizottság számára, hogy megkapja a nemzeti végrehajtó szervektől a szükséges információkat ahhoz, hogy átfogó képet kapjon a végrehajtás állapotáról, és fel kell hatalmazni a nemzeti végrehajtó szervek végrehajtási gyakorlataira vonatkozó minőségellenőrzések elvégzésére.

A jelentést 2018. október 3-i luxembourgi ülésén fogadta el az Iliana IVANOVA
számvevőszéki tag elnökölve II. Kamara.

a Számvevőszék nevében

Klaus-Heiner LEHNE

elnök

I. MELLÉKLET**Tíz tipp, amelyek segítségével kellemesebbé válhat az utazás**

Ellenőrzésünk során lehetőségünk nyílt számos fuvarozónál, állami hatóságnál és átlagos utazónál tájékozódni. A jelentés elkészítéséhez tíz országban jártunk, és ennek során mind a négy közlekedési módot igénybe vettük. E tapasztalataink alapján tíz tippel szolgálunk, amelyekkel kellemesebbé tehető az utazása abban az esetben, ha fennakadással szembesül.

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 járatzóról** – az utasok mind a négy közlekedési mód esetében kártérítésre jogosultak hosszú késés és járatzóról esetén. Bár a kártérítés összege és a minimális várakozási idő közlekedési módoként 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 járatzóról 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 igénybevételeivel. 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 járatzóról, 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 járat törlés miatti vesztesége jóval meghaladja azt az összeget, amely az uniós utasjogokkal kapcsolatos kártérítési szabályok alapján megilleti Önt. Ilyen esetekben a nemzetközi egyezmények értelmében kártérítési igénnyel élhet a fuvarozókkal szemben. Készüljön arra, hogy igazolnia kell veszteségeinek pontos összegét és az utazás során bekövetkezett fennakadás miatt felmerült többletkiadásait.

II. MELLÉKLET**A Számvevőszék statisztikai felmérése során használt kérdőív**

A *-gal jelölt mezők kitöltése kötelező.

1. * Ha repülőgéppel, komppal, távolsági busszal vagy vonattal utazna, illetve hajós körutazást tenne, biztos lenne abban, hogy mire számíthat a fuvarozóktól, ha az utazás során fennakadás történik? Kérjük, adja meg, mennyire lenne benne biztos:

Válaszlehetőségek	Válaszadók
1 – Egyáltalán nem lennék benne biztos	855
2	3310
3	5178
4 – Teljesen biztos lennék benne	1007
Összesen	10 350

2. * Kérjük, adja meg, hogy az elmúlt két év során milyen közlekedési módokat vett igénybe: [Az utolsó válaszlehetőség kivételével több válasz is adható]

Válaszlehetőségek	Válaszadók
Repülőgép [lépjen tovább a 2.1. ponthoz]	6314
Komp [lépjen tovább a 2.1. ponthoz]	2546
Üdülőhajó [lépjen tovább a 2.1. ponthoz]	1678
Vasút (távolsági) [lépjen tovább a 2.1. ponthoz]	5652
Autóbusz (távolsági) [lépjen tovább a 2.1. ponthoz]	4958
Egyik sem [lépjen tovább a 3. ponthoz]	1389

2.1 * Kérjük, adja meg, milyen gyakran utazik bármelyik közlekedési mód igénybevételével (a városi/helyi közlekedés kivételével)

Válaszlehetőségek	Válaszadók
Hetente többször	1167
Havonta 1–4 alkalommal	1670
Évente 6–12 alkalommal	1631
Évente 2–5 alkalommal	3047
Évente legfeljebb egyszer	1446
Összesen	8961

2.2. * Válassza ki az utazás fő okát!

Válaszlehetőségek	Válaszadók
Munka	1809
Szabadidő	6583
Egyéb	569
Összesen	8961

2.3. * Az elmúlt két év során előfordult-e az alábbi helyzetek valamelyike az utazásai során?

Kérjük, mindegyik közlekedési módra vonatkozóan külön-külön válaszoljon! [Ha az alábbiak bármelyikét bejelöli, lépjen tovább a 2.2. ponthoz]

	Járatrörlés	Jelentős késés induláskor/érkezéskor (több mint egy óra)	A beszállás visszautasítása	Poggyász elvesztése vagy jelentős mértékű sérülése	Más probléma	Nem merült fel probléma
Repülőgép	432	1937	129	512	158	3745
Komp	86	365	75	40	69	1980
Üdülőhajó	47	115	44	57	69	1387
Vasút (távolsági)	318	1908	110	86	232	3298
Autóbusz (távolsági)	212	813	101	110	229	3662

2.4. * Amennyiben utazása során járatrörlés vagy késés történt, a beszállást visszautasították, poggyásza megsérült stb., élt-e az alábbi lehetőségek valamelyikével? (Egynél több válasz is megjelölhető.)

Válaszlehetőségek	Válaszadók
Saját magam intézkedtem a továbbutazásról [lépjen tovább a 3. ponthoz]	1099
Felvettem a kapcsolatot a társasággal és kártérítést igényeltem (függetlenül attól, hogy ez végül sikeres volt-e) [lépjen tovább a 3. ponthoz]	1419
Harmadik fél (pl. ügyvéd vagy erre szakosodott vállalat) közvetítésével nyújtottam be kárigényt [lépjen tovább a 3. ponthoz]	197
Állami szervhez (pl. nemzeti légiközlekedési hatósághoz) nyújtottam be panaszt [lépjen tovább a 3. ponthoz]	238
Elfogadtam a fuvarozó által nyújtott segítséget/alternatívákat [lépjen tovább a 3. ponthoz]	1335
Kellemetlenségeim merültek fel és nem kaptam segítséget, de nem tettem lépéseket [lépjen tovább a 2.3. ponthoz]	902
Egyéb	237

2.5. * Mi akadályozta meg abban, hogy lépéseket tegyen? (Kérjük, csak egy lehetőséget jelöljön meg.)

Válaszlehetőségek	Válaszadók
Nem tudtam, hogy mire vagyok jogosult	158
Nem tudtam, hogyan kellene eljárnom	148
Az eljárás megindításának folyamata túl nehézkes volt	131
Valószínűtlennek tartottam, hogy számomra kielégítő választ kapok	376
Egyéb	89
Összesen	902

3. * Ha a repülőtérre történő megérkezésekor arról tájékoztatják, hogy a légitársaság személyzeti problémái miatt a járat öt órát késik, Ön szerint az alábbi szolgáltatások közül melyek igénybevételére jogosult? Kérjük, öt lehetőséget jelöljön meg.

Válaszlehetőségek	Válaszadók
Árengedmény a vámmentes üzletekben vásárolt élelmiszerre	2713
Visszaút az utazás kiindulási pontjára	1622
Ingyenes személyszállítás a szállásra való visszatéréshez, napszaktól függetlenül	4681
Ingyenes étel, frissítő és szállodai elhelyezés, ha a késés miatt a járat másnapra tolódik	8051
Átfoglalás az eredeti célállomáshoz legközelebb található repülőtérre	2764
Legalább 250 eurós pénzbeli kártérítés, amennyiben a fennakadás miatt legalább háromórás késéssel érkezik meg a végső célállomására	5093
Magasabb utazási osztályba történő átminősítés	2215
Más légitársaság által ugyanarra a célállomásra üzemeltetett járat igénybevétele	5120
Tetszőleges más indulási dátum választásának lehetősége az elkövetkező két hónapban	1937
Más igazolt költségek (pl. lekéssett vonat vagy csatlakozás, szállodai költség a célállomáson) megtérítése	5613
Más közlekedési módok (vonat, autóbusz stb.) igénybevételével történő eljutás a célállomásra	3051
A jegy teljes árának visszatérítése	4063
Pszichológiai támogatás	404
Egy ingyenes telefonhívás	1792
Lehetőség a kiemelt utasok repülőtéri várótermének (lounge) használatára	2631

4. * Adja meg, hogy véleménye szerint (a jelenlegi szabályok ismeretében) az alábbi kijelentések igazak vagy hamisak:

	IGAZ	HAMIS	Nem tudom
Fapados légitársaságtól vásárolt jegy esetén még a járat törlése esetén sem vagyok jogosult pénzbeli kártérítésre	2499	5041	2810

Frissítőkre vagyok jogosult, ha a vonatom több mint egy órát késik	2750	4301	3299
Utazás foglalása esetén az utazásszervezőnek még az utazás megkezdése előtt tájékoztatást kell nyújtania jogaimról és a jogorvoslati szerv elérhetőségéről	7040	1189	2121
Buszjárat törlése esetén az érintett utazásszervezőnek csak egy jövőbeni utazásra jogosító utalvánnyal kell kártérítést nyújtania	3601	3083	3666
Ha utasjogaim vélelmezett megsértése miatt panasszal fordulok egy vasúttársasághoz, akkor egy hónapon belül válaszolniuk kell	6478	759	3113

5. * Kérjük, válassza ki az Ön számára legfontosabb három jogot az alábbi felsorolásból: [legfeljebb hármat jelöljön be]

Válaszlehetőségek	Válaszadók
Az állampolgárságon, lakóhelyen vagy fogyasztókosságon alapuló hátrányos megkülönböztetés elleni védelemhez való jog a tömegközlekedés használata során	3235
Költségmentesen igénybe vehető segítségnyújtáshoz való jog a csökkent mozgásképességű utasok számára	2990
Tájékoztatáshoz való jog az utazás során felmerülő fennakadás esetén	3096
A viteldíj fuvarozó általi visszatérítéséhez való jog az utazás során felmerülő fennakadás esetén	3595
Az alternatív személyszállítási szolgáltatáshoz való hozzáférés joga hosszú késés, a járat törlése vagy a beszállás visszautasítása esetén	4321
Ellátáshoz (étkezés, segítségnyújtás) való jog hosszú késés esetén	3732
Kártérítéshez való jog hosszú késés, a járat törlése vagy a beszállás visszautasítása esetén	4095
Kártérítéshez való jog a poggyász sérülése esetén	3691
A szolgáltatással való elégedetlenség esetén a fuvarozóhoz történő panaszbenyújtás joga	1001
A vonatkozó rendeletek közzétételére való jog	744

6. * A kérdőív kitöltése előtt olvasott, hallott vagy látott tájékoztatást az Önt utasként megillető jogokról?

[Az első válaszlehetőség kivételével több válasz is adható]

Válaszlehetőségek	Válaszadók
Nem, a kérdőív kitöltése előtt nem olvastam, hallottam vagy láttam tájékoztatást az engem utasként megillető jogokról	5497
Igen, a fuvarozók által nyújtott tájékoztatást	1926
Igen, közjogi szervek (pl. a kormány, az Európai Unió) által nyújtott tájékoztatást	1123
Igen, személyesen tapasztalt utazási fennakadás következtében	1143
Igen, a fogyasztóvédelmi szervezetek által nyújtott tájékoztatást	1090
Igen, más tájékoztatást	965

7. * Véleménye szerint összességében milyen mértékben ismeri az Önt utasként megillető jogokat?

Egyáltalán nem ismerem az utasként engem megillető jogokat 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ Teljes körűen ismerem az utasként engem megillető jogokat

Válaszlehetőség	Válaszadók
1 – Egyáltalán nem ismerem az utasként engem megillető jogokat	1396
2	4954
3	3626
4 – Teljes körűen ismerem az utasként engem megillető jogokat	374
Összesen	10 350

Társadalmi-demográfiai változók

8. * Kérjük, adja meg nemét

Válaszlehetőségek	Válaszadók
Nő	5177
Férfi	5173
Összesen	10 350

9. * Kérjük, adja meg életkorát

Válaszlehetőségek	Válaszadók
18–24	1379
25–34	2117
35–44	2385
45–54	2306
55–65	2163
Összesen	10 350

10. * Mi a legmagasabb befejezett iskolai végzettsége?

Válaszlehetőségek	Válaszadók
Általános iskola vagy alacsonyabb	265
Alsó középfokú	1378
Felső középfokú	4533
Főiskolai diploma vagy azzal egyenértékű felsőoktatási képzés	2696
Egyetemi diploma vagy magasabb végzettség	1478
Összesen	10 350

11. * Ön csökkent mozgásképességű?

Válaszlehetőségek	Válaszadók
Igen	787
Nem	9563
Összesen	10 350

12. * Kérjük, adja meg lakhelyét

Válaszlehetőségek	Válaszadók
Cseh Köztársaság	1030
Franciaország	1044
Finnország	1000
Németország	1075
Görögország	1006
Írország	1000
Olaszország	1060
Hollandia	1060
Lengyelország	1065
Spanyolország	1010
Összesen	10 350

A BIZOTTSÁG VÁLASZAI AZ EURÓPAI SZÁMVEVŐSZÉK KÜLÖNJELENTÉSÉRE „AZ UNIÓS UTASJOGOK ÁTFOGÓAK, DE AZ UTASOKNAK TOVÁBBRA IS HARCOLNIUK KELL ÉRTÜK”

ÖSSZEFOGLALÓ

I. Az Európai Unió által az utasjogokkal kapcsolatban elfogadott szabályozás sikeresen hozzájárult az utazás során felmerült fennakadások által a tömegközlekedés utasaira gyakorolt hátrányos hatás minimalizálásához és az utasok számára nyújtott szolgáltatás minőségének javításához. A Bizottság elkötelezett amellett, hogy magas szintű védelmet nyújtson az utasok számára, továbbá úgy véli, hogy e jogok további fejlesztésére és konszolidációjára van szükség.

IV. A Bizottság elismeri, hogy még további erőfeszítésekre van szükség az utasok elérése céljából, annak érdekében, hogy tudatában legyenek jogaiknak, illetve annak, hogy miként tudják azokat sikeresen érvényesíteni.

V. A Bizottság úgy véli, hogy gondosan meg kellene vizsgálni az utasjogokkal kapcsolatban egyes harmadik országokban alkalmazott helyes gyakorlatokat, azok Unión belüli relevanciájának értékelése céljából.

VI. A Bizottság már tett módosítási javaslatokat a légi és vasúti utasjogi rendelet módosítására, a nemzeti végrehajtási szervek vonatkozásában is.

A Bizottság folyamatos iránymutatást nyújt a rendeletek értelmezését illetően. Ebben a nemzeti végrehajtási szervek, a Europe Direct Információs Központ (EDCC) és a nemzeti fogyasztóvédelmi központok segítséget nyújtanak a Bizottság számára.

VII. Az utasok jogaikról való tájékoztatása elsődlegesen a fuvarozók kötelezettsége. A Bizottság rendszeres tájékoztató kampányok révén lépett fel, az arról való gyakorlati információk nyújtása céljából, hogy az utasoknak miként kell eljárniuk az utazás során felmerülő fennakadás esetén.

IX. A Bizottság egyetért azzal, hogy a rendeletek érvényre juttatását prioritásként kell kezelni. A hatályos szabályozás szerint a tagállamok feladata a nemzeti végrehajtási szervek felállítása, valamint a hatékony, arányos és visszatartó erejű szankciók kialakítása az utasjogi rendeletek megsértése esetén.

X. A Bizottság úgy véli, hogy jelenlegi szerepe a végrehajtási folyamat nyomon követése, valamint a fennálló utasjogi keretrendszer megfelelő végrehajtásának biztosítása. A Bizottságnak nincs felhatalmazása arra, hogy koordinálja az utasjogi keretrendszer végrehajtását tagállami szinten. Emellett hasznos lenne számára, ha több információt kapna az utasjogi keretrendszer végrehajtásának állásáról.

XI. A Bizottság elfogadja az Európai Számvevőszék ajánlását.

A Bizottság különösen értékeli az utasoknak szóló 10 tipp beépítését a jelentésbe, és adott esetben saját jövőbeli cselekvései során nyomon fogja követni azokat.

BEVEZETÉS

A Bizottság közös válasza a 3–8. bekezdésre:

Az Európai Unió által az utasjogokkal kapcsolatban elfogadott szabályozás sikeresen hozzájárult az utazás során felmerült fennakadások által a tömegközlekedés utasaira gyakorolt hátrányos hatás minimalizálásához és az utasok számára nyújtott szolgáltatás minőségének javításához. A Bizottság elkötelezett amellett, hogy magas szintű védelmet nyújtson az utasok számára, továbbá úgy véli, hogy e jogok további fejlesztésére és konszolidációjára van szükség.

AZ ELLENŐRZÉS HATÓKÖRE ÉS MÓDSZERE

A Bizottság úgy véli, hogy a statisztikai felmérés, valamint a mellékletben szereplő 10 tipp rendkívül releváns hozzájárulást jelent. Adott esetben saját jövőbeli cselekvései során nyomon fogja követni azokat.

ÉSZREVÉTELEK

1. háttérmagyarázat – Példák az Unión kívül előnyösebb jogokra

Második albekezdés: Az uniós szabályozásban előírt egységesített kártérítés nem közvetlenül a jegyárhoz kapcsolódik, hanem az utasok számára a meghatározott időveszteséggel okozott kényelmetlenséghez. Az időveszteség a jegyártól függetlenül azonos minden utas számára.

Harmadik albekezdés: A légi utasjogok módosítására vonatkozó javaslatában (COM(2013) 130 final) a Bizottság már javaslatot tett az ilyen jogok beépítésére és még messzebb is ment, mint az USA: A javaslat egyértelműen rögzíti az utasok jogait abban az esetben, ha a repülőgépük a kifutópályán várakozik, különösen azt a jogot, hogy egy óra elteltével ellátást kapjanak, öt óra elmúltával pedig kiszálljanak (a kártérítéshez való joggal összhangban).

17. A légi közlekedést illetően a Bizottság már javaslatot tett a 30 perces határidőre, lásd (2013) 130 final.

A vasúti közlekedést illetően a COM javaslat (COM(2017) 548 final) nem tartalmaz ilyen javaslatot, mivel a fennálló szabályok szerint: az utast tájékoztatni kell, „amint ez az információ rendelkezésre áll”.

2. háttérmagyarázat – Az utasok tapasztalatai: hiányzó tájékoztatás

A Bizottság úgy véli, hogy ilyen esetben a fuvarozónak vagy az állomás üzemeltetőjének tájékoztatást kell adnia a vonat kései indulásáról és kései érkezéséről az indulási állomáson, valamint a rendelkezésre álló adatok alapján a várható indulási és érkezési időről. E tájékoztatást szükség esetén amint lehet, frissíteni kell, annak érdekében, hogy az utasok ki tudják használni a várakozási időt és ne kelljen mindig a pályán várakozniuk.

18. A valamennyi közlekedési módra vonatkozó uniós utasjogi rendeletek alapján a tagállamok kötelesek hatékony, arányos és visszatartó erejű szankciókat kialakítani az utasjogok megsértése esetére. A vízi és az autóbuszos közlekedésre vonatkozó rendeletekben a szállással kapcsolatban szereplő határértékek az izlandi Eyjafjallajökull vulkán 2010. évi kitöréseivel magyarázhatók, amelyek a vízi és az autóbuszos közlekedésre vonatkozó rendeletek elfogadásával egyidejűleg történtek.

3. háttérmagyarázat – Az utasok tapasztalatai: a segítségnyújtáshoz az utasoknak kell kezdeményezőleg fellépniük

Az utasoknak csak indulási késés esetén van joguk szálláshoz, a kizárólag érkezésnél történő késés esetén viszont nem. Az utóbbi esetben az utasoknak csak kártérítéshez van joguk, de esetleg további kártérítési igénnyel is élhetnek a nemzeti jog alapján. Úgy tűnik, hogy az utas két külön jegyet foglalt, egyet a kompra és egyet a vonatra. Amennyiben nem volt megállapodás a két fuvarozó között, az utas nem volt védve a lekéselt csatlakozással szemben. A Bizottság már megrendelt egy kutatást az utasjogokat illetően a multimodális utazások sajátos esetében.

4. háttérmagyarázat – Az utasok tapasztalatai: a kapunál felejtve

A Bizottság úgy véli, hogy ez az eset az 1107/2006/EK rendelet megsértését jelenti, ha a légi fuvarozót vagy képviselőjét vagy az utazásszervezőt legalább a repülőjárat közzétett indulási időpontja előtt 48 órával értesítették.

21. A Bizottság úgy véli, hogy ez a helyzet az egyedi esetekben szereplő ténybeli eltérések széles köréhez kapcsolódik.

Az, hogy a nemzeti bíróságoknak uniós jogszabályokat kell értelmezniük, az uniós jogrend általános jellemzője, ahogy az ügyeknek jogilag kötelező értelmezés céljából az Európai Unió Bírósága elé terjesztésének lehetősége is.

A Bizottság emellett olyan iránymutatásai révén nyújt segítséget a felhasználóknak, mint az értelmező iránymutatások, tájékoztató feljegyzések, a nemzeti végrehajtási szervekkel tartott találkozók és információcserék, továbbá a szabályok egyértelművé tételét célzó javaslatok (lásd a légi közlekedés vonatkozásában COM(2013) 130 final, a vasúti közlekedés vonatkozásában pedig COM (2017) 548 final).

22. A Bizottság külön postafiókokat tart fenn, amelyeket naponta ellenőriznek, a nemzeti végrehajtási szervek bármely esetlegesen felmerülő kérdésének megválaszolása érdekében, illetve annak érdekében, hogy segítséget nyújtsanak számukra a rendeletek értelmezéséhez. Wikiket hoztak létre a Bizottság és a nemzeti végrehajtási szervek közötti, valamint a nemzeti végrehajtási szervek közötti kommunikáció további javítása céljából.

23. A jelenlegi rendeletek szerint a fuvarozóknak észszerű időkereten belül kell átfoglalást biztosítaniuk: ezt a „lehető legkorábban” kell biztosítani.¹ A Bizottság hasznosabbnak tartja az utasok gyorsabb elterelését, mint egy olyan konkrét határidő előírását, amely esetleg nem igazodik a sajátos körülményekhez.

Lásd még a Bizottság 18. bekezdésre adott válaszát.

5. háttérmagyarázat – Az utasok tapasztalatai: többórás hiábavaló várakozás

A Bizottság úgy véli, hogy az ilyen helyzetek elkerülése érdekében a légi fuvarozónak a lehető leghamarabb tájékoztatást kell nyújtania az utasok számára. A Bizottság ugyanis azt javasolta (lásd: COM(2013) 130 final), hogy „az üzemeltető légi fuvarozó a lehető leghamarabb – és legkésőbb a menetrend szerinti indulási idő után 30 perccel – értesíti az utasokat a helyzetről, valamint a becsült indulási időről, amint ez az információ rendelkezésére áll; a (6) és (7) bekezdés szerint közvetítőn keresztül megvásárolt jeggyel rendelkező utasokat pedig abban az esetben, ha megkapta azok elérhetőségeit”.

A Bizottság közös válasza a 24. és 25. bekezdésre, valamint a 6. háttérmagyarázatra:

A Bizottságnak tudomása van ezekről a problémákról és azt javasolta, hogy az utasok legyen jogosultak más légi fuvarozó járatára való átfoglalásra, ha „az üzemeltető légi fuvarozó nem tudja az utast saját járatainak egyikén, kellő időben szállítani ahhoz, hogy az utas végső úti célját a menetrend szerinti érkezési időhöz viszonyítva 12 órán belül elérje”. A Bizottság továbbá azt javasolta, hogy: „Ha egy üzemeltető légi fuvarozó az utasnak a helyfoglalásától eltérő repülőtérre vagy repülőtérrel induló légi járatot ajánl, az üzemeltető légi fuvarozót terheli az utas átszállításának költsége erről a repülőtérrel arra a repülőtérre, amelyre a jegyet váltották, vagy az utassal történő megállapodás alapján egy másik közeli célállomásra”.

A légi utasok jogaival és a vasúti utasok jogaival kapcsolatos értelmező iránymutatások útmutatást adnak arról, hogy mik tekinthetők összehasonlítható feltételeknek. A tengeri közlekedés esetében a kérdés megvitatásra került egy a nemzeti végrehajtási szervekkel tartott találkozón.

¹ Az 1371/2007/EK rendelet 16. cikkének b) pontja a vasúti közlekedés esetében; a 181/2011/EU rendelet 19. cikke (1) bekezdésének a) pontja az autóbusz-közlekedés esetében és az 1177/2010/EU rendelet 18. cikke (1) bekezdésének a) pontja a tengeri és belvízi közlekedés esetében.

26. A jelenlegi szabályozás az alábbi mentességeket tartalmazza: a határokon átnyúló vetülettel nem rendelkező belföldi utazások még mindig szabályozhatók tagállami szinten, ahogy az olyan nemzetközi utazások is, amelyekre főként harmadik országok területén kerül sor.

A Bizottság az átdolgozási javaslatában (lásd: COM(2017) 548 final) a mentességek csökkentését javasolta, de a Tanácsban folyt vita során kiderült, hogy a legtöbb tagállam nem pártolja a mentességek korlátozását (lásd a bolgár elnökség előrehaladási jelentését, [8721/18. sz. tanácsi dokumentum](#)).

Meg kell jegyezni, hogy az utasok nemzeti szinten garantált további jogokat is élvezhetnek.

27. A Bizottság iránymutatást adott az autóbusz-közlekedésről szóló rendeletben hivatkozott menetrend szerinti járatok mérésének módját illetően. Álláspontja szerint az útvonal teljes hosszát kell a mérés alapjául venni. Az útvonal két pontja között utazó utasokra akkor is kiterjed a rendelet hatálya, ha egyedi utazásuk 250 km-nél rövidebb.

32. A Bizottság úgy véli, hogy a „Más igazolt költségek megtérítése” és a „Más légitársaság által ugyanarra a célállomásra üzemeltetett járat igénybevétele” lehetőségekre kiterjedhet a rendelet hatálya: A 261/2004/EU rendelet 8. cikke (1) bekezdésének b) pontja átfoglalásra hivatkozik, „összehasonlítható szállítási feltételek mellett”, ami kiterjedhet egy másik fuvarozó légijáratára, továbbá az ezen rendelet 9. cikke szerinti ellátáshoz való jog jogot biztosíthat az utas azon költségeinek megtérítéséhez, amelyeket azért kellett viselnie, mert a fuvarozó először nem teljesítette kötelezettségeit. Lásd még a Bizottság 24. bekezdésre adott válaszát.

A Bizottság közös válasza a 33. és 34. bekezdésre:

A négy közlekedés mód eltérő jellegű és ezt részletesen tükrözik a garantált egyéni jogok.

A Bizottság úgy véli, hogy nem volt szükséges az átalány-kártérítések összegének felülvizsgálata, mivel a piac jelentős mértékben megváltozott (több légitársaság van, több a jegy, az árak pedig alacsonyabbak).

35. A Bizottság hivatkozni kíván a vasúti utasok jogairól szóló rendelet átdolgozására (COM(2017) 548 final), amelyben a *vis maiorra* vonatkozó külön rendelkezés beiktatását javasolta a vasúti utasok jogai közé is.

A Bizottság közös válasza a 35. és 36. bekezdésre:

A Bizottság értékeli annak lehetőségeit, hogy több információt tegyenek közzé az intelligens közlekedési rendszereknek a közúti közlekedés területén történő kiépítésére vonatkozó keretről szóló 2010/40/EU irányelv, különösen a multimodális utazási információk szolgáltatások összefüggésében, lásd a 2017. május 31-i (EU) 2017/1926 felhatalmazáson alapuló bizottsági rendeletet (lásd a melléklet 2.1.pontját).

8. háttérmagyarázat – Az utasok tapasztalatai: eltérő bánásmód

Lásd a Bizottság 35. bekezdésre adott válaszát.

A 261/2004 rendelet 5. cikkének (3) bekezdése szerint a légitfuvarozó nem köteles kártérítést fizetni, ha a jelentős késést rendkívüli körülmények okozták. A (14) preambulumbekkezdésnek megfelelően az egyik ilyen körülményt a meteorológiai feltételek jelenthetik. Azt is szem előtt kell tartani, hogy az egyes utasoknak például eltérő légi csatlakozásaik lehetnek és más jogalapokon lehetnek jogosultak kártérítésre.

36. A Bizottság meg tudja erősíteni, hogy csak kevés fuvarozó osztott meg adatokat a költségek értékelését illetően. A Bizottság a légi utasok jogairól szóló COM(2013) 130 javaslatának hatásvizsgálatában (SWD(2013) 62) kiemelte, hogy: „Az adatok korlátozott hozzáférhetősége több

feltevés alkalmazását igényelte azon számítások elvégzéséhez, amelyek eredményeit a jelen jelentésben bemutatjuk”.

37. A légi utasok jogairól szóló javaslatának hatásvizsgálatában (SWD(2013) 62) a Bizottság megjegyezte a következőket: „Ha e rendeletet teljes mértékben betartották volna a válság során, az becslések szerint 960 millió EUR-ral növelte volna a légitársaságok összköltségét (ami körülbelül 1,5-ször annyi, mint az ellátásra és segítségnyújtásra fordított kiadások egy »rendes« évben, és mindezt kevesebb, mint egy hét alatt).”

10. háttérmagyarázat – Az utasok tapasztalatai: egy vonatút, amelyet jobb elfelejteni

A Bizottság úgy véli, hogy ez az eset a fuvarozó utasok tájékoztatására irányuló, az 1371/2007/EK rendeletben rögzített kötelezettségének a megsértése.

43. Lásd a Bizottság 36. bekezdésre adott válaszát.

45. Az annak biztosításához szükséges intézkedések megtételére irányuló kötelezettség, hogy tiszteletben tartsák az utasok jogait, mind a négy rendelet alapján a nemzeti végrehajtási szerveket terheli.

A Bizottság támogatja erőfeszítéseiket az Európa Önökért honlapon, a Europe Direct Ügyfélszolgálati Központon, a valamennyi tagállamban központtal rendelkező Európai Fogyasztói Központok Hálózaton, az utasjogi applikáció révén, amely az offline tájékozódást is lehetővé teszi, valamint a nemzeti végrehajtási szervekkel folytatott rendszeres információcsere révén.

47. A Bizottság támogatja a nemzeti végrehajtási szerveket a határokon átnyúló esetekben történő együttműködésben, az autóbuszok utasainak jogairól és a tengeri utasok jogairól szóló rendeleteknek megfelelően. A 2006/2004 fogyasztóvédelmi rendelet szerint az illetékes nemzeti végrehajtási szervek kölcsönösen jogsegélyt kérhetnek partnereiktől.

A vasúti közlekedést illetően a Bizottság e tárgyban további iránymutatást nyújtott a vasúti utasok jogaival kapcsolatos értelmező iránymutatásban.

A légi utasok jogai tekintetében megállapodás áll fenn a nemzeti végrehajtási szervek között a határokon átnyúló együttműködés kapcsán.

48. A nemzeti végrehajtási szervek struktúrája a rendeletek alapján a tagállamok kizárólagos hatáskörébe tartozik.

A Bizottság honlapján közzéteszi az illetékes nemzeti végrehajtási szerveket, a tagállamok által szolgáltatott információk függvényében.

A Bizottság közös válasza a 49. és 50. bekezdésre:

Az autóbuszos, illetve tengeri és belvízi közlekedést illetően az utasok a fuvarozóhoz vagy a nemzeti végrehajtási szervhez fordulhatnak panasszal. A rendelet nem ír elő olyan időbeli sorrendet, amely szerint a panaszokat be kell nyújtani, de lehetővé teszi a tagállamok számára annak előírását, hogy az utasok panaszukkal először a fuvarozóhoz forduljanak, a nemzeti végrehajtási szerv pedig csak jogorvoslati fórumként jár el. Összesen 20 (az autóbuszos közlekedés esetében), illetve 21 (a tengeri és belvízi közlekedés esetében) tagállam választotta ezt a lehetőséget. Ennek előnye, hogy a nemzeti végrehajtási szervek hatékonyabban és gyorsabban tudják feldolgozni a panaszokat, mivel átfogóbb képpel rendelkeznek az ügyről mindkét fél nézőpontjából.²

² (lásd az autóbuszos közlekedés esetében a 181/2011/EK rendelet 27. cikkét és 28. cikkének (3) bekezdését, és a [COM\(2016\) 619 final](#) jelentést, valamint a tengeri és belvízi közlekedés esetében az 1177/2010/EU rendelet 25. cikkét és 25. cikkének (3) bekezdését, és a [COM\(2016\) 274 final](#) jelentést).

A Bizottság hasonló megközelítés követését javasolta a két másik közlekedési módot illetően is: lásd a vasúti utasok jogaival kapcsolatos értelmező iránymutatást³ és a légi utasok jogaival kapcsolatos értelmező iránymutatást.⁴

50. Lásd a Bizottság 47–49. bekezdésre adott közös válaszát.

52. A nemzeti végrehajtási szervek jelenleg kétfévente kötelesek tevékenységi jelentést közzétenni, beleértve a panaszokkal és az alkalmazott szankciókkal kapcsolatos statisztikákat is (autóbuszos, illetve tengeri és belvízi közlekedés).

A vasúti ágazatban a vasúttársaságoknak az éves jelentésükben kell a panaszokkal kapcsolatos információkat szerepeltetniük.

A légi közlekedési ágazatban a Bizottság e tekintetben módosításokat javasolt.

54. Az autóbuszos közlekedés esetében a helyzet tagállamonként jelentősen eltér. Például a német nemzeti végrehajtási szerv 2015-2016. évi jelentése szerint 2015-ben összesen 836 írásbeli és 387 szóbeli bejelentésre került sor az autóbusszal utazó utasok jogait illetően, míg 2016-ban összesen 1269 írásbeli és 458 szóbeli bejelentésre került sor.

55. A Bizottság egyetért azzal az állásponttal, amely szerint az utasok vasúti, autóbuszos vagy vízi fuvarozókhoz benyújtott panaszainak tényleges száma jóval meghaladja a nemzeti végrehajtási szervekhez eljutó esetek számát, és hogy ez arra utal, hogy a legtöbb panaszt a fuvarozók szintjén megoldják.

57. Meg kell jegyezni, hogy a tagállamoknak nem kell olyan alternatív vitarendezési testületet létrehozniuk, amely kizárólag személyszállítási jogvitákkal foglalkozik. Olyan alternatív vitarendezési testületeket is létrehozhatnak, amelyek egynél több kiskereskedelmi ágazatban működnek. Így egyes tagállamokban a személyszállítási jogvitákkal általános fogyasztói alternatív vitarendezési testületek foglalkoznak.

Az alternatív vitarendezési testületekről szóló 2013/11/EU irányelv szerint a tagállamok megválaszthatják az alternatív vitarendezési testületek azon modelljét, amelyre támaszkodni kívánnak területeik alternatív vitarendezési fórumokkal való teljes lefedettségének biztosítása céljából. Vannak olyan alternatív vitarendezési testületi modellek, amelyek esetében az alternatív vitarendezési testület eljárása kötelező a felekre, míg mások esetében annak eredménye nem kötelező.

58. Míg az alternatív vitarendezési testületekről szóló irányelv azt írja elő, hogy az alternatív vitarendezési testületek eljárása ingyenes vagy névleges díjért vehető igénybe a fogyasztók számára, addig nem szabályozza a kereskedők által fizetendő díjak kérdését. A tagállamoknak kell megválasztaniuk az alternatív vitarendezési testületek megfelelő modelljét (a kereskedők megfelelő költségstruktúrájával). A kereskedők számára díjat felszámító alternatív vitarendezési testületek között a díj összege az alternatív vitarendezési testülettől függően eltérhet. Az alternatív vitarendezés igénybe nem vételének fő oka az lehet, hogy a jogszabályon alapuló jogokra alapított kártérítési igények számos eljárásban közvetlenek és nem igényelnek alternatív vitarendezési testületi eljárást.

³ (HL C 220., 2015.7.4., 1. o., 8.1. pont)

⁴ (HL C 214., 2015.6.15., 5. o.), lásd a 7.1. pontot, valamint az Európai Unió Bíróságának álláspontja szerint (C-145/16. és 146/15. sz. Ruijsenaars és társai ítélet) a rendelet nem akadályozza meg, hogy a tagállamok olyan jogszabályokat fogadjanak el, amelyek arra kötelezik a nemzeti végrehajtási szervet, hogy fogadjon el intézkedéseket az egyedi panaszokra vonatkozóan.

59. Bár a Bizottság úgy véli, hogy az a kívánatos, hogy az alternatív vitarendezési eljárás ne vezessen szűkebb eredményre, mint az a kártérítés, amelyre az utas az uniós utasjogok alapján jogosult, azt is elismeri, hogy a rendezés a kártérítés elérésének tényleges és hatékony módja lehet.

60. A jövőben a Bizottság csoportos keresetekről szóló javaslata (COM(2018) 184) jelenthet alternatívát az utasjogok megtagadása esetében jogorvoslatot kereső fogyasztók számára, a javaslat 18. cikke (2) bekezdésének megfelelően.

61. A Bizottság a honlapján azon kockázatokkal kapcsolatban is adott tájékoztatást, amelyekkel az utasok akkor szembesülhetnek, ha jogaikat úgynevezett követeléskezelő cégekre ruházzák át, lásd: https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2017-03-09-information-note-air-passenger-rights-on-claim-agencies_en.pdf

63. Lásd a Bizottság 52. bekezdésre adott válaszát.

64. Az utasok jogaira vonatkozó tájékoztatást látható és olvasható módon meg kell jeleníteni valamennyi terminálon. A Bizottság e kérdést meg fogja vitatni a közlekedési módok nemzeti végrehajtási szerveivel.

A Bizottság kész közös figyelemfelhívó kampányok szervezésére az Európai Fogyasztói Központok Hálózatán keresztül is.

66. A Bizottság folyamatosan arra törekszik, hogy javítsa az utasok részére nyújtott gyakorlati iránymutatást. Ennek példái közé tartozik az Európa Önökért honlap, Európai Fogyasztói Központok Hálózat, a Europe Direct Ügyfélszolgálati Központ, valamint az utasjogi applikáció.

KÖVETKEZTETÉSEK ÉS AJÁNLÁSOK

67. Az Európai Unió által fokozatosan elfogadott utasjogok sikeresen hozzájárultak az utazás során felmerült fennakadások által a tömegközlekedési módok utasaira gyakorolt hátrányos hatás minimalizálásához és az utasok számára nyújtott szolgáltatás minőségének javításához. A Bizottság elkötelezett amellett, hogy magas szintű védelmet nyújtson az utasok számára, továbbá úgy véli, hogy e jogok további fejlesztésére és konszolidációjára van szükség.

68. A Bizottság úgy véli, hogy gondosan meg kellene vizsgálni az utasjogokkal kapcsolatban egyes harmadik országokban alkalmazott helyes gyakorlatokat, azok Unió számára képviselt relevanciájának értékelése céljából.

69. A közlekedési módok különböző sajátosságokkal rendelkeznek, amelyeket az uniós jogalkotó figyelembe vett. A Bizottság emlékeztet arra, hogy az eltérések az intézményi jogalkotási folyamat eredményei, valamint hogy nincs lehetőség eltérésre a légi utasok jogait illetően. Ezenfelül nemzeti szinten is fennállnak az utasjogokat biztosító intézkedések.

1. ajánlás az uniós utasjogi keretrendszer koherenciájának javítására irányulóan

A Bizottság elfogadja ezt az ajánlást.

Elfogadja, hogy elemeznie kell az utasjogokat valamennyi közlekedési mód esetében a bevált gyakorlatok azonosítása érdekében.

70. A Bizottság úgy véli, hogy az uniós utasjogokat többszintű irányítási környezetben védik. Több mechanizmus biztosítja az értelmezés fokozott egységességét: a Bizottság iránymutatásai, a nemzeti végrehajtási szervek és az Európai Fogyasztói Központok Hálózat közötti együttműködés, valamint az Európai Unió Bíróságának ítéletei.

2. ajánlás az uniós utasjogi keretrendszer egyértelműségének javítására irányulóan

A Bizottság elfogadja ezt az ajánlást.

A Bizottság már kibocsátott ilyen iránymutatást a vasúti és légi közlekedést illetően. Az iránymutatás egy része a végrehajtás javítása érdekében bekerült a légi és vasúti közlekedési rendelet javasolt módosításaiba/átdolgozásába. A Bizottság kész további iránymutatások mérlegelésére az autóbuszos és a tengeri és belvízi közlekedés vonatkozásában.

71. A Bizottság gyakorlati információkat szolgáltatott azzal kapcsolatban, hogy mi a teendő az utazás során felmerült fennakadások esetén, kiemelve, hogy az utasoknak vannak jogaik, valamint hogy milyen konkrét jogaik vannak az utasoknak ilyen helyzetekben (például az Európa Önökért honlap, a Europe Direct Ügyfélszolgálati Központ, az Európai Fogyasztói Központok Hálózat és az utasjogi applikáció révén). A Bizottság ugyanakkor tudatában van annak, hogy a nyilvánosság tudatosságát tovább kell fokozni. A Bizottság további tájékoztatást fog nyújtani különösen arról, hogy az utasok miként nyújthatnak be sikeresen panaszt.

Fennakadás esetén azonban a fő tájékoztatási kötelezettség magukat a fuvarozókat terheli. Ebben az összefüggésben a Bizottság hangsúlyozza, hogy a nemzeti végrehajtási szerveknek rendszeresen figyelemmel kell kísérniük a fuvarozók általi végrehajtást.

72. A Bizottság értékeli annak lehetőségeit, hogy az utazás során felmerült fennakadásokról szóló információt tegyenek közzé az intelligens közlekedési rendszereknek a közúti közlekedés területén történő kiépítésére vonatkozó keretről szóló 2010/40/EU irányelv, különösen a multimodális utazási információs szolgáltatások összefüggésében.⁵

3. ajánlás az utasok tudatosságának növelésére irányulóan

a) A Bizottság elfogadja ezt az ajánlást.

Úgy véli, hogy fontos szerepet kell játszania az utasok tudatosságának fokozása érdekében és továbbra is fellép e területen. Támogatja az alternatív vitarendezési testületek hálózatépítését, ami különösen releváns az utasjogok tekintetében (például 2017-ben létrejött az alternatív vitarendezési testületek határokon átnyúló hálózata). Meg kell vizsgálni a nemzeti végrehajtási szervek további figyelemfelhívó kampányainak lehetőségét.

b) A Bizottság elfogadja ezt az ajánlást, amennyiben az tovább javítja a fennálló iránymutatást. Úgy véli ugyanakkor, hogy az ilyen iránymutatásnak elérhetőnek kell lennie a széles közönség számára is, ennél fogva meg kell vizsgálni, hogy fel kell-e ebbe venni olyan összetett elemeket, mint az ítélezési gyakorlat. Már létezik a légi utasok kártérítési igényeinek minta-formanyomtatványa, egy frissített verzió pedig előkészítés alatt áll.

c) A Bizottság elfogadja ezt az ajánlást.

Úgy véli, hogy összességében javítani, valamint harmonizálni kell a nemzeti végrehajtási szervek jelentéstételét. A Bizottság már tett javaslatokat e tekintetben, a légi és vasúti utasok jogaival kapcsolatos eljárások folyamatban levő reformja kapcsán.

73. A Bizottság úgy véli, hogy a kezelés terén az egyedi esetekben szereplő eltérések széles köre miatt állhatnak fenn különbségek. Ez még nehezebbé teszi a nemzeti végrehajtási szervek feladatait és további figyelmet tesz indokolttá az utasjogi keretrendszer hatékonyságát illetően.

4. ajánlás az utasjogi keretrendszer hatékonyságának javítására irányulóan

Az a)–e) pontra adott közös bizottsági válasz:

A Bizottság elfogadja ezt az ajánlást.

⁵ 2017. május 31-i (EU) 2017/1926 felhatalmazáson alapuló bizottsági rendelet

A Bizottság arra fogja használni kezdeményezési jogát, hogy reagáljon a végrehajtás fennmaradt akadályaira és megoldásokat javasoljon azokkal kapcsolatban.

A Bizottság mérlegelni fogja a Számvevőszék javaslatainak felhasználását saját javaslataiban, illetve az érdekelt felekkel folytatott konzultációk céljából jövőbeli munkája során.

74. A Bizottság egyetért azzal, hogy a rendeletek érvényre juttatását prioritásként kell kezelni. A hatályos szabályozás szerint a tagállamok feladata a nemzeti végrehajtási szervek felállítása, valamint a hatékony, arányos és visszatartó erejű szankciók kialakítása az utasjogi rendeletek megsértése esetén.

75. A Bizottság úgy véli, hogy a nemzeti végrehajtási szervek összteljesítménye a fuvarozói gyakorlatok figyelemmel kísérése terén kifejtett fellépéseiktől, az egyedi panaszok kezelésétől, valamint a fuvarozók szankcionálására való képességüktől függően eltérő.

76. X. A Bizottság úgy véli, hogy jelenlegi szerepe a fennálló utasjogi keretrendszer hatékony alkalmazásának nyomon követése.

A Bizottságnak nincs felhatalmazása arra, hogy koordinálja az utasjogi keretrendszer végrehajtását tagállami szinten.

5. ajánlás a nemzeti végrehajtó szervek szerepének növelésére és a Bizottság megbízatásának megerősítésére irányulóan

a) A Bizottság elfogadja ezt az ajánlást.

A Bizottság arra fogja használni kezdeményezési jogát, hogy reagáljon a végrehajtás fennmaradt akadályaira és megoldásokat javasoljon azokkal kapcsolatban.

Az a) pont i–iv. alpontjára adott közös bizottsági válasz:

A Bizottság egyetért azzal, hogy e kérdéseket kezelni kell.

b) A Bizottság elfogadja ezt az ajánlást.

A Bizottság úgy véli, hogy jelentős javulásra van szükség a nemzeti végrehajtási szervek jelentéstétele terén, az utasjogok jobb végrehajtása felé tett első lépésként egész Európában. A légi és vasúti utasjogi keretrendszer módosítására irányuló fennálló javaslatok ebbe az irányba mutatnak.

Hasznos lenne a Bizottság számára, ha több információt kapna az utasjogi keretrendszer végrehajtásának állásáról.

Esemény	Dátum
Az ellenőrzési feladatterv elfogadása / az ellenőrzés megkezdése	2017.9.13
A jelentéstervezet hivatalos megküldése a Bizottságnak (vagy más ellenőrzött félnek)	2018.7.19
A végleges jelentés elfogadása az egyeztető eljárás után	2018.10.3
A Bizottság (vagy más ellenőrzött fél) válaszainak beérkezése az összes uniós nyelven	2018.10.31

PDF ISBN 978-92-847-1269-4 doi:10.2865/61355 QJ-AB-18-028-HU-N

HTML ISBN 978-92-847-1238-0 doi:10.2865/016146 QJ-AB-18-028-HU-Q

Az Európai Unió egy sor uniós utasjogot határozott meg, amelyek a mind a négy közlekedési módra – autóbusz-, vonat-, vízi és légi közlekedés – vonatkoznak. Megvizsgáltuk mindegyik rendelet hatókörét és az általuk eltért utasok körét annak megállapításához, hogy eredményes védelemben részesülnek-e az utasjogok, és azokkal ténylegesen élnek-e. Tíz tagállamot kerestünk fel és két felmérést végeztünk az utasok saját tapasztalatairól. Megállapítottunk, hogy számos utas nem ismeri eléggé jogait és az előírások végrehajtásával kapcsolatos problémák miatt gyakran nem is él velük. Egy sor ajánlást teszünk az utasok jogaira vonatkozó keretek javítására és az utasjogokkal kapcsolatos tudatosság növelésére vonatkozóan. Emellett tíz tippel is szolgálunk annak érdekében, hogy mindenki számára kellemesebbé váljon az utazás.



EURÓPAI
SZÁMVEVŐSZÉK



Kiadóhivatal

EURÓPAI SZÁMVEVŐSZÉK
12, rue Alcide De Gasperi
1615 Luxembourg
LUXEMBOURG

Telefon: +352 4398-1

Megkeresés: eca.europa.eu/hu/Pages/ContactForm.aspx
Weboldal: eca.europa.eu
Twitter: @EUAuditors

© Európai Unió, 2018

Az olyan fényképek és más anyagok felhasználásához vagy reprodukálásához, amelyek szerzői jogainak nem az Európai Unió a tulajdonosa, közvetlenül a szerzői jog tulajdonosától kell engedélyt kérni.