



## AZ UTASOK JOGAI

A közös szabályok célja a segítségnyújtás minimális szintjének garantálása valamennyi közlekedési mód felhasználói számára jelentős mértékű késés vagy járatotrlés esetén, valamint kiemelt védelem biztosítása a legkiszolgáltatottabb utazók számára. A szabályok kárpótlási mechanizmusokról is rendelkeznek. Ugyanakkor a vasúti vagy közúti utasszállítás területén számos kivétel lehetséges, és továbbra is gyakoriak a bíróságok előtti jogviták.

### JOGALAP

Az Európai Unió működéséről szóló szerződés (EUMSZ) 91. cikkének (1) bekezdése és 100. cikkének (2) bekezdése.

### CÉLKITŰZÉSEK

Az utasjogokra vonatkozó uniós jogszabályok célja a védelem minimális harmonizált szintjének biztosítása az utasok számára valamennyi utazási mód esetében, a mobilitás, illetve a kollektív közlekedési eszközök igénybevételére való ösztönzés érdekében.

### EREDMÉNYEK

Az Unió fokozatosan megalkotta a valamennyi közlekedési mód felhasználóinak védelmét szolgáló szabályokat. Ezek a szabályok csatlakoznak a fogyasztóvédelemre<sup>[1]</sup> és a szervezett társasutakra<sup>[2]</sup> vonatkozó jogszabályokhoz, valamint a hatályos nemzetközi egyezményekhez<sup>[3]</sup>, az Alapjogi Chartához és a vonatkozó nemzeti rendelkezésekhez. A szabályozás alkalmazása azonban

[1]Megemlíthető a fogyasztókkal kötött szerződésekben alkalmazott tisztességtelen feltételekről szóló 93/13/EGK irányelv, a belső piacon az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól szóló 2005/29/EK irányelv, a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről szóló 2006/2004/EK rendelet, valamint a fogyasztók jogairól szóló 2011/83/EU irányelv.

[2]A szervezett utazási formákról szóló 90/314/EGK irányelv. 2018. július 1-jétől e szöveg (valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2011/83/EU irányelv megfelelő rendelkezései) helyébe egy új irányelv lépett, amely figyelembe veszi az internet által a szervezett utazási formák értékesítésében játszott szerepet (a 2015. november 25-i EU/2015/2302 irányelv).

[3]A fuvarozók baleseti felelősségvállalási rendszereit a vonatkozó nemzetközi egyezmények alapján szabályozzák: a légi fuvarozásról szóló Montreali Egyezmény (melyet a 889/2002/EK rendelet ültetett át és terjesztett ki a nemzeti légi járatokra); a tengeri fuvarozásról szóló Athéni Egyezmény (melynek fontos rendelkezéseit a 392/2009/EK rendelet ültetette át és terjesztette ki a nemzeti fuvarozásra); a nemzetközi vasúti közlekedésre vonatkozó egyezmény (megfelelő rendelkezéseit az 1371/2007/EK rendelet ültette át és terjesztette ki a nemzeti fuvarozásra). Az egyezmények vagy az európai uniós jogrendszerbe átültetett szabályok által nem lefedett esetekben (autóbuszsal történő, továbbá belvízi fuvarozás) a vonatkozó nemzeti rendelkezéseket kell alkalmazni.



akadályokba ütköznek és gyakoriak a bíróság előtti keresetek. Az értelmezés tekintetében az Európai Unió Bírósága meghatározó szerepet játszik.

Az említett szabályok együttesen garantálják a valamennyi közlekedési mód tekintetében érvényes „alapvető” jogokat, melyek: a megkülönböztetésmentesség, a csökkent mozgásképességű utasok különös védelme<sup>[4]</sup>, az utasok tájékoztatása, nemzeti ellenőrző szervezetek és panaszkezelő rendszerek. A szabályok ezenkívül járattörlesztés vagy jelentős késés esetére segítségnyújtást és kárpótlást szolgáló – az egyes közlekedési módokhoz igazított – mechanizmusokat is felállítanak, melyek üzembe állításáért a fuvarozó felel.

**A.** Légi közlekedés: lásd a 261/2004/EK és az 1107/2006/EK rendeletet

A 261/2004/EK rendelet kapcsán számos jogvitára került sor, és értelmezését bőséges ítélkezési gyakorlat segíti<sup>[5]</sup>.

Beszállás visszautasítása:

- a fuvarozó köteles előbb önkénteseket keresni, akiknek az alábbiakat javasolhatja: i. szabad megállapodás tárgyát képező kárpótlás és ii. választási lehetőség 7 napon belüli visszatérítés (és szükség esetén a kiindulási pontra történő ingyenes visszaszállítás) vagy átfoglalás, vagy az utazás legrövidebb időn belül vagy későbbi, mindkét félnek megfelelő időpontban történő folytatása között;
- azon utasok számára, akiktől megtagadják a beszállást, a következőket ajánlhatják fel: i. kisegítő támogatás (kisebb étkezés, telefonhasználat és szükség esetén szállás), ii. választási lehetőség 7 napon belüli visszatérítés (és szükség esetén a kiindulási pontra történő ingyenes visszaszállítás) vagy átfoglalás, vagy az utazás legrövidebb időn belül vagy későbbi, mindkét félnek megfelelő időpontban történő folytatása, továbbá iii. az alábbiaknak megfelelően megszabott azonnali kártérítés között:

Repülőút ≤ 1500 km	Repülőút 1500–3500 km között EU-n belüli repülőút ≥ 1500 km	Repülőút ≥ 3500 km
250 € (125 € átfoglalás esetén, 2 óránál rövidebb érkezéskori késéssel)	400 € (200 € átfoglalás esetén, 3 óránál rövidebb érkezéskori késéssel)	600 € (300 € átfoglalás esetén, 4 óránál rövidebb érkezéskori késéssel)

Törlés:

- segítségnyújtás (kisebb étkezés, telefonhasználat és szükség esetén szállás)<sup>[6]</sup>;

[4]A csökkent mozgásképességű utasok számára – külön költség felszámítása nélkül – megfelelő segítséget kell biztosítani, melynek részben feltétele a fuvarozó előzetes tájékoztatása, melyet autóbuszos utazás esetén az indulás előtt 36 órával, egyéb közlekedési módok esetén az indulás előtt 48 órával kell nyújtani.

[5]2013 márciusában az Európai Bizottság javaslatot tett a szabályok alkalmazásuk megkönnyítése céljából történő egyértelműsítésére (nevezetesen a „rendkívüli körülmények” jobb meghatározására) (COM(2013) 0130). A javaslat még mindig tárgyalás alatt van, a Parlament 2014. február 5-én vizsgálta első olvasatban (P7\_TA(2014)0092). Eközben a Bizottság értelmezte az esetjog alapján jelenleg hatályos szabályokat (COM(2016) 3502, 2016. június 10.).

[6]A Bíróság szerint ez a segítségnyújtás a törlés indokától függetlenül, bármiféle időbeli vagy – az utas által ténylegesen viselt kiadások összegéig – pénzügyi korlát nélkül jár.



- Választási lehetőség a következők közül: i. 7 napon belüli visszatérítés (és szükség esetén a kiindulási pontra történő ingyenes visszaszállítás) vagy ii. átfoglalás vagy az utazás legrövidebb időn belül vagy iii. későbbi, mindkét félnek megfelelő időpontban történő folytatása;
- a beszállás megtagadásának esetéhez hasonlóan azonnali kártérítés, kivéve, ha az utast előzőleg tájékoztatták a járat törléséről<sup>[7]</sup>, illetve rendkívüli körülmények kivételével<sup>[8]</sup>.

Legalább 2 órás késés 1500 km-t nem meghaladó útvonalak esetén, legalább 3 órás késés 1500–3500 km közötti, valamint az Unión belüli, 1500 km-nél hosszabb útvonalak esetén, illetve legalább 4 órás késés a 3500 km-nél hosszabb útvonalak esetén:

- segítségnyújtás (kisebb étkezés, telefonhasználat és szükség esetén szállás);
- 3 órás vagy azt meghaladó késés esetén az utas számára fel kell ajánlani a 7 napon belüli visszatérítés lehetőségét (és szükség esetén a kiindulási pontra történő ingyenes visszaszállítást), valamint a törlés esetéhez hasonlóan a kártérítést<sup>[9]</sup>.

Magasabb vagy alacsonyabb osztályon történő elhelyezés:

- a fuvarozó az utas magasabb osztályon történő elhelyezése esetén nem számíthat fel semmiféle pótdíjat;
- alacsonyabb osztályon történő elhelyezés esetén a fuvarozó 7 napon belül visszatéríti: i. az 1500 km-t nem meghaladó útvonalak esetén a jegyár 30%-át, ii. az 1500–3500 km közötti, valamint az Unión belüli, 1500 km-nél hosszabb útvonalak esetén a jegyár 50%-át, illetve iii. a 3500 km-nél hosszabb útvonalak esetén a jegyár 75%-át.

Csökkent mozgásképességű utasok:

A csökkent mozgásképességű utasok és kísérőik a beszállásnál minden esetben elsőbbséget élveznek. A beszállás megtagadása, a járat törlése vagy késése esetén – a késés időtartamától függetlenül – minden esetben jogosultak a lehető leghamarabbi segítségnyújtásra (kisebb étkezés, telefonhasználat és szükség esetén szállás).

A Bizottság 2013 márciusában az 261/2004/EK rendelet módosítására irányuló új javaslatot nyújtott be ([COM\(2013\) 0130](#)) azzal a céllal, hogy tovább erősítse az uniós szabályok végrehajtását azáltal, hogy tisztázza azokat a kulcsfontosságú elveket és implicit utasjogokat, amelyek a múltban számos, a légitársaságok és az utasok közötti vitához vezettek. Az együttdöntési eljárás még folyamatban van, és a végleges megoldásokról még nem született megállapodás a Parlament és az Európai Unió Tanácsa között.

[7]Legalább két héttel a járat indulása előtt. Átfoglalás esetén ez a határidő lehet rövidebb is.

[8]A Bíróság ítélkezési gyakorlata ezeket a vis maior esetre korlátozza.

[9]A Bíróság a 3 óránál többet késő járatok utasait egy kategóriába vonta a járat törlést szenvedett utasokkal. A 261/2004/EK rendelet csak az 5 óránál hosszabb késések esetére „irányozta elő” a kártérítés lehetőségét.



## B. Vasúti közlekedés: 1371/2007/EK rendelet

A tagállamok a belső vasúti szolgáltatások és a városi, elővárosi és regionális közlekedés, vagy az olyan szolgáltatások esetében, amelyeknek jelentős részét az Unión kívül nyújtják, az említett rendelkezések többségétől (2024-ig) eltérhetnek<sup>[10]</sup>.

Járattörlés vagy 60 percnél hosszabb késés:

- választási lehetőség a következők közül: i. átfoglalás vagy az utazás legrövidebb időn belül vagy ii. későbbi, mindkét félnek megfelelő időpontban történő folytatása, illetve iii. 1 hónapon belüli visszatérítés (és szükség esetén a kiindulási pontra történő ingyenes visszaszállítás);
- visszatérítés hiányában az utazáshoz való jog fenntartása, az utas kérésére 1 hónapon belüli kártérítés (kivéve, ha az utast a menetjegy megvásárlása előtt tájékoztatták a késésről): a 60–119 perc közötti késések esetében a kifizetett menetjegy árának 25%-a, ennél hosszabb késés esetén 50%-a;
- rendelkezésre állás esetén étkezés a pályaudvaron vagy a szerelvényen, valamint ha van rá lehetőség, elszállásolás;
- a fuvarozó mentesül a felelősség alól, ha a törlésre vagy a késésre elháríthatatlan rendkívüli körülmények miatt került sor; ugyanakkor az utas még ilyen körülmények közt is jogosult kártalanításra<sup>[11]</sup>.

Az 1371/2007/EK rendelet a Bizottság által 2017 szeptemberében elindított átdolgozása ([COM\(2017\) 0548](#)) képezi a fuvarozók és a fogyasztók közötti kapcsolat még egyértelműbb keretének alapjait. Az együttdöntési eljárás még folyamatban van, és a végleges megoldásokról még nem született megállapodás a Parlament és az Európai Unió Tanácsa között.

## C. Fuvarozás tengerjáró vagy belvízi hajóval: 1177/2010/EU rendelet

A tengerjáró vagy belvízi (motoros és 12-nél több utast és 3-nál több fős személyzetet szállító) hajóval (500 m-nél nagyobb távolságra) utazó utasok jogai az i. uniós kikötőben beszálló vagy ii. uniós kikötőbe mint célállomásra igyekvő utasokat illetik meg, amennyiben a szolgáltatást az Unióban letelepedett fuvarozó nyújtja. Az e jogokban való részesüléshez a kirándulóhajók utasainak európai kikötőben kell beszállniuk, továbbá egyes, a késésekre vonatkozó rendelkezések nem terjednek ki rájuk.

Járattörlés vagy 90 percnél hosszabb induláskori késés:

- az utasok tájékoztatása legkésőbb 30 perccel az eredeti indulási időpont után;
- választási lehetőség a következők közül: i. átfoglalás vagy az utazás legrövidebb időn belüli folytatása és ii. 7 napon belüli visszatérítés (és szükség esetén a kiindulási pontra történő ingyenes visszaszállítás);

---

[10]A Bizottság a nemzeti eltérések igénybevételének korlátozása érdekében 2017-ben javasolta a rendelet módosítását. A javaslatot a jogalkotó jelenleg vizsgálja.

[11]Az EUB 2013-ban határozatban mondta ki, hogy jelentős késés esetén az utas jogosult vonatjegye árának részleges visszatérítésére, még abban az esetben is, ha a késést vis major okozta (C-509/11). A Bizottság által 2017-ben a rendelet módosítása céljából benyújtott javaslat eltörölné a szóban forgó automatikus kártérítést.



- segítségnyújtás (kivéve, ha az utast a késésről a menetjegy megvásárlása előtt tájékoztatták): rendelkezésre állás esetén kisebb étkezés, valamint szükség esetén a hajón vagy szárazföldön való elszállásolás; a szárazföldi elszállásolás legfeljebb 3 éjszakára terjedhet ki 80 €/éjszaka költséghatárig; az elszállásolás nem kötelező, amennyiben a törlésre vagy a késésre az időjárási feltételek miatt került sor.

Jelentős érkezéskori késés:

az utas kérésére 1 hónapon belüli kártérítés, kivéve, ha az utast a késésről a menetjegy megvásárlása előtt tájékoztatták, vagy ha a késés az időjárási feltételek vagy elháríthatatlan rendkívüli körülmények miatt következett be.

Kártérítés	A kifizetett menetjegy árának 25%-a	A kifizetett menetjegy árának 50%-a
Utazás időtartama ≤ 4 óra	Késés ≥ 1 óra	Késés ≥ 2 óra
Utazás időtartama 4–8 óra	Késés ≥ 2 óra	Késés ≥ 4 óra
Utazás időtartama 8–24 óra	Késés ≥ 3 óra	Késés ≥ 6 óra
Utazás időtartama ≥ 24 óra	Késés ≥ 6 óra	Késés ≥ 12 óra

#### D. Autóbusszal történő fuvarozás: 181/2011/EU rendelet

Az autóbusszal utazó utasok jogai teljes körűen csak a 250 km-nél hosszabb útvonalon közlekedő, menetrend szerinti járatok esetén érvényesíthetők, és csak akkor, ha az utas valamely tagállam területén száll fel vagy le<sup>[12]</sup>. Ezenkívül 2021 márciusáig a tagállamok a rendelet rendelkezéseinek többségétől eltérhetnek. (ezekből tagállamonként rendkívül eltérő és végső soron kevésbé védelmező szabályok következnek).

Járatörlés vagy 120 percnél hosszabb induláskori késés:

- az utasok tájékoztatása legkésőbb 30 perccel az eredeti indulási időpont után;
- választási lehetőség a következők közül: i. átfoglalás vagy az utazás legrövidebb időn belüli folytatása és ii. 14 napon belüli visszatérítés (és szükség esetén a kiindulási pontra történő ingyenes visszaszállítás); amennyiben a fuvarozó nem biztosítja ezeket a lehetőségeket az utas számára, 1 hónapon belüli, 50%-os pótlékkal növelt visszatérítésre köteles;
- a 3 óránál hosszabb időtartamú utak esetében a késés 90. percének elmúltja után segítségnyújtást kell felajánlani (kiseb étkezést és szükség esetén szállást legfeljebb 2 éjszaka erejéig és legfeljebb 80 €/éjszaka áron); az elszállásolás nem kötelező, amennyiben a késésre az időjárási feltételek vagy természeti katasztrófa miatt került sor.

[12]Bizonyos jogok a rövidebb útvonalon közlekedő, menetrend szerinti járatok (tájékoztatás, megkülönböztetésmentesség, hozzáférés biztosítása a csökkent mozgásképességű utasok számára) vagy az alkalmi járatok esetében is (megkülönböztetésmentesség, kártérítés baleset vagy a csökkent mozgásképességű utasok számára felszerelt berendezések károsodása esetén) érvényesíthetők.



## AZ EURÓPAI PARLAMENT SZEREPE

Az Európai Parlament mindig szilárdan kiállt a bármely közlekedési módot igénybe vevő utasok jogaiért. Jelenlegi fő célkitűzése az utóbbi években elfogadott szövegek tényleges alkalmazásának felügyelete. Ennek megfelelően síkra szállt a könnyebben érthető szabályokért, az utasokat utazásuk előtt és annak folyamán megillető egyértelmű és pontos tájékoztatásért, az egyszerű és gyors vitarendezési módozatokért és végül a meglévő szabályozás alkalmazásának jobb ellenőrzéséért. A 2012-ben elfogadott két állásfoglalásnak is az a fő elrendő célja, hogy a jogszabályokban világosan határozzák meg azokat a „kivételes körülményeket”, amelyek lehetővé teszik a fuvarozók számára, hogy bizonyos kötelezettségeik alól mentesüljenek; a fuvarozók létesítsenek pótdíjmentes állandó telefonos ügyeletet; legyen kötelező az utasok panaszainak két hónapon belüli elintézése, valamint szülessenek intézkedések a nemzeti ellenőrző szervezetek hatékonyságának növelése céljából.

A Parlament kiállt továbbá a meglévő jogok bővítéséért, nevezetesen az utazási szerződésbe illesztett tisztességtelen vagy megtévesztő záradékok tekintetében vagy a csökkent mozgásképességű utasokat szolgáló közlekedési infrastruktúrák hozzáférhetőségének fokozottabb garantálása érdekében, valamint olyan új jogok létesítéséért is, mint a minőségre vonatkozó minimumkövetelmények vagy a multimodális utazások résztvevőinek hatékony védelmét szolgáló szabályok – az utóbbi maga után vonja, hogy a vasúti vagy közúti fuvarozásra vonatkozó jogszabályok alkalmazása tekintetében a tagállamok ne folyamodjanak eltérések alkalmazásához.

Az Európai Parlament vonatkozó főbb határozatai:

- 2009. november 25-i állásfoglalása az utasoknak járó kártérítésről a légitársaság csődje esetén, [HL C 285. E, 2010.10.21., 42. o.](#);
- 2011. október 25-i állásfoglalása a fogyatékossgal élő személyek mobilitásáról és befogadásáról, valamint a 2010–2020 közötti időszakra vonatkozó európai fogyatékossgügyi stratégiáról, [HL C 131. E, 2013.5.8., 9. o.](#);
- 2012. március 29-i állásfoglalása a légi utasok szerzett jogairól és azok érvényesüléséről, [HL C 257. E, 2013.9.6., 1. o.](#);
- 2012. október 23-i állásfoglalása a különböző közlekedési módokban érvényesülő utasjogokról, [HL C 68. E, 2014.3.7., 21. o.](#);
- Az Európai Parlament 2014. február 5-i jogalkotási állásfoglalása a visszautasított beszállás és légi járatok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról szóló 261/2004/EK rendeletnek, valamint a légitfuvarozók felelősségéről szóló 2027/97/EK rendeletnek az utasok és poggyászaik légi szállítása tekintetében történő módosításáról szóló európai parlamenti és tanácsi rendeletre irányuló javaslatról ([HL C 93., 2017.3.24., 336. o.](#)).
- 2015. július 7-i állásfoglalása az uniós multimodális integrált jegyrendszer megvalósításáról Európában [HL C 265., 2017.8.11., 2. o.](#)



Esteban Coito  
04/2019

