



EURÓPAI PARLAMENT

2009 – 2014

Közlekedési és Idegenforgalmi Bizottság

2012/2067(INI)

30.5.2012

JELENTÉSTERVEZET

a különböző közlekedési módokban érvényesülő utasjogokról
(2012/2067(INI))

Közlekedési és Idegenforgalmi Bizottság

Előadó: Georges Bach

PR_INI

TARTALOMJEGYZÉK

	Oldal
AZ EURÓPAI PARLAMENT ÁLLÁSFOGLALÁSÁRA IRÁNYULÓ INDÍTVÁNY	3
INDOKOLÁS	8

AZ EURÓPAI PARLAMENT ÁLLÁSFOGLALÁSÁRA IRÁNYULÓ INDÍTVÁNY

a különböző közlekedési módokban érvényesülő utasjogokról (2012/2067(INI))

Az Európai Parlament,

- tekintettel az Európai Parlamenthez és a Tanácshoz intézett, „Az utasérdekek európai perspektívája: Közlemény a különböző közlekedési módokban érvényesülő utasjogokról” című bizottsági közleményre (COM(2011)0898),

tekintettel az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság 2012. ...-i véleményére,
 - tekintettel a légi utasok szerzett jogairól és azok érvényesüléséről szóló, 2012. március 29-i állásfoglalására¹,
 - tekintettel a légitársaság csődje esetén az utasoknak járó kártérítésről szóló, 2012. november 25-i állásfoglalására²,
 - tekintettel eljárási szabályzatának 48. cikkére,
 - tekintettel a Közlekedési és Idegenforgalmi Bizottság jelentésére, valamint a Belső Piaci és Fogyasztóvédelmi Bizottság véleményére (A7-0000/2012),
- A. mivel a Bizottság 2001. évi fehér könyvének célkitűzése óta valamennyi közlekedési módra, vagyis a légi, a vasúti, a vízi és a közúti közlekedésre vonatkozóan kidolgozták az utasok EU-ban érvényesülő jogainak átfogó csomagját, amely biztosítja az utasok minimális védelmét és ugyanakkor hozzájárul a fuvarozók egyenlő versenyfeltételeinek megteremtéséhez;
- B. mivel ezen jogok némelyikét azonban még hiányosan és nem az előírásoknak megfelelően alkalmazzák a fuvarozók, és hajtják végre a nemzeti hatóságok, továbbá mivel az utasok nem rendelkeznek kellő információval jogaikról és a szolgáltatás elvárható minőségéről, és jogigényeik érvényesítése gyakran nehézségekbe ütközik;
- C. tekintettel arra, hogy ezen értékelést az előadó a képviselők és az EP tisztviselői körében elvégzett felmérése is igazolja;
- D. mivel a Bizottság legújabb közleményével és további legújabb kezdeményezéseivel (a légi utasok jogainak felülvizsgálata: 261/2004/EK rendelet; szervezett utazások: 90/314/EGK irányelv) hozzá kíván járulni a fogyasztók jogainak erősítéséhez a közlekedés valamennyi területén;

Általános háttér

¹ Elfogadott szövegek, P7_TA(2012)0099.

² HL C 285 E., 2010.10.21., 42.o.

1. támogatja a Bizottságot abban a szándékában, hogy az utasjogokra vonatkozó jelenlegi rendelkezéseket fokozottabban végrehajtsa és szükség esetén javítsa, e közleményt pedig az eddigi eredmények hasznos áttekintéseként üdvözli;
2. úgy véli, hogy a közös kritériumok (megkülönböztetésmentesség, a szállítási szerződés teljesítése, a pontos, időszerű és hozzáférhető tájékoztatás, az azonnali és arányos segítségnyújtás a szolgáltatás zavara esetén) a Bizottság által a közleményében felsorolt tíz konkrét utasjoggal együtt a különböző közlekedési módokat átfogó jogokból álló alapot képezik;
3. tudatában van annak, hogy a közlekedés egyes területein belül szerkezeti eltérések mutatkoznak, és az utasjogokra vonatkozóan egyetlen, a különböző közlekedési módokat átfogó rendelet kidolgozása jelenleg nem valósítható meg amiatt, hogy a vízi és az autóbusz-közlekedés területén érvényesülő utasjogokról szóló rendeletek még nem léptek hatályba;
4. felhívja ezért a Bizottságot, hogy a jelenlegi szakaszban az utasjogok a közlekedés valamennyi területén történő alkalmazására és végrehajtására vonatkozóan terjesszen elő olyan iránymutatásokat, amelyeknek nem lehet célja sem a jogszabályok egységesítése, sem az utasjogok gyengítése;

Tájékoztatás

5. üdvözli a Bizottság arra irányuló elhatározását, hogy 2014-ig folytatja az utasjogokkal kapcsolatos tájékoztató kampányát; javasolja a nemzeti fogyasztóvédelmi hatóságok és központok bevonását a kampányba, amelyek értékes hozzájárulást biztosítanak az utasjogokkal kapcsolatos tájékoztató munkához (például tájékoztató anyagok rendelkezésre bocsátásával az utazási irodákban és az interneten);
6. a fuvarozók részéről fokozottabb erőfeszítéseket kér a fogyasztók jobb tájékoztatása érdekében, amelynek során a tájékoztatásnak időszerűnek, egyszerűen érthetőnek, pontosnak és átfogónak kell lennie, és az utast már a foglaláskor fel kell világosítani a szolgáltatás lehetséges zavarai esetén öt megillető jogokról;
7. üdvözli a Bizottság által ajánlott új okostelefon-alkalmazást, amely több nyelven és a fogyatékkal élő utasok számára is hozzáférhető formátumban nyújt tájékoztatást az utasjogokról; felhívja a tagállamokat és a közlekedési vállalatokat, hogy mozdítsa elő a hasonló korszerű technológiák (többek között az SMS és a közösségi hálózatok használatának) fejlesztését és alkalmazását;
8. javasolja az indulási állomásokon és a célállomásokon (a repülőtereken, a vasúti pályaudvarokon, a buszállomásokon és a kikötőkben) megfelelő létszámmal rendelkező információs pontok/szolgálatok létrehozását, továbbá hogy az utasok számára a szolgáltatás súlyos zavara esetén mind a fuvarozó, mind a létesítmény üzemeltetője fokozott mértékben nyújtson segítséget;

Átláthatóság

9. felhívja a Bizottságot, hogy terjessze ki a közlekedés többi területén történő szállításra is a

vasúttársaságokra már érvényes, a szolgáltatás színvonalával kapcsolatos jelentési kötelezettséget; úgy véli, hogy az összehasonlítható adatok közzététele egyrészt segítheti a fogyasztók tájékozódását, másrészt hirdetési célokra is szolgálhatna a vállalkozások számára;

10. felhív egy európai adatbázis létrehozására, amelynek célja az utasjogok megsértésének eseteivel és azok kezelésével kapcsolatos adatok cseréje; felhívja a Bizottságot, hogy együttműködve a tagállamokkal és a nemzeti végrehajtó szervekkel tegye meg a szükséges lépéseket;
11. kéri a Bizottságot, hogy biztosítsa az árak átláthatóságára és a tisztességtelen üzleti gyakorlatokra vonatkozó hatályos jogszabályok hatékony átültetését és végrehajtását a 2011/83/EU irányelvvel összhangban, és hogy az elsődlegesen feltüntetett ár pontosan megfeleljen a végső árnak anélkül, hogy rövidebb idővel az adásvétel megkötése előtt túlzott mértékben fűznének hozzá (a kezelési díjhoz, a hitelkártyadíjhoz hasonló) további költségeket;

Átültetés és végrehajtás

12. megállapítja, hogy a légi utasok és utasok jogaira vonatkozó uniós előírások átültetése és végrehajtása még nem egységes Unió-szerte, ami nemcsak az utasokat bizonytalanítja el jogigényük érvényesítésében, de hátrányosan érinti a fuvarozók közötti tisztességes versenyt is;
13. felhívja a Bizottságot, hogy a hálózatépítés érdekében és a vonatkozó uniós jogszabályok egységesebb átültetése céljából fokozott együttműködésre, egységesebb munkamódszerek alkalmazására és szoros, nemzeti és uniós szintű információcserére ösztönözze a nemzeti végrehajtó hatóságokat;
14. felhívja a Bizottságot a nemzeti végrehajtó hatóságok közös panaszkezelési struktúrájaként egy központi, elektronikus panasziroda (clearing house) létrehozására, amelynek feladata, hogy tanácsot adjon a légi utasok és utasok számára a panaszok benyújtásával kapcsolatban, és azokat idő- és költségkímélő módon továbbítsa az illetékes nemzeti végrehajtó szerveknek; javasolja a panasziroda tájékoztatási és tanácsadási feladatainak ellátásához egy szabványos e-mail cím és egy EU-szerte érvényes, alacsony költségű hívószám bevezetését;
15. felhívja a Bizottságot, hogy dolgozzon ki egy egységes, EU-szerte érvényes és valamennyi uniós nyelvre lefordított, a különböző közlekedési módokat átfogó panaszbejelentő űrlapot, amelyet az utasok már foglaláskor megkapnak; támogatja a valamennyi közlekedési mód esetében mérvadó maximális panaszkezelési idő megállapítását;
16. arra ösztönzi a Bizottságot, hogy a tagállamokkal együtt derítsenek fényt a nemzeti panaszirodáknál tapasztalható szerkezeti és eljárási hiányosságokra és szüntessék meg azokat, valamint hogy gondoskodjanak arról, hogy a jogszabályokat az alternatív vitarendezésre vonatkozó, tervezett uniós intézkedésekkel összefüggésben ültessék át, miközben az utasok számára továbbra is biztosítani kell a jogi eljárás lehetőségét;

Felelősséggel kapcsolatos kérdések

17. az előírások fuvarozók és a nemzeti végrehajtó szervek általi egységesebb alkalmazása, valamint a polgárok jogaikkal kapcsolatos jobb tájékoztatása érdekében hangsúlyozza a „rendkívüli körülmények” egyértelműbb fogalommeghatározásának szükségességét valamennyi közlekedési módra vonatkozóan; felhívja a Bizottságot, hogy terjesszen elő megfelelő jogalkotási javaslatokat;
18. felhívja a Bizottságot, hogy vizsgálja meg a légitársaságok csődje esetén alkalmazandó megfelelő intézkedéseket, és ezzel összefüggésben utal 2009. november 25-i állásfoglalására;
19. kéri a Bizottságot, hogy a poggyász, különösen a mozgást segítő eszközök megsérülésére vonatkozó felelősség kérdését tisztázza, amelyek kicserélésének költségei gyakran meghaladják a nemzetközi jog szerint megtérítendő maximális összeget;
20. felhívja a fuvarozókat, hogy a lehető legnagyobb mértékben vegyék figyelembe az utasok biztonságának szempontját, és a szükséghelyzetek tekintetében részesítsék megfelelő képzésben és továbbképzésben személyzetüket;

Fogyatékkal élő és csökkent mozgásképességű emberek

21. felszólítja a fuvarozókat, hogy a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek utazásának megkönnyítése érdekében és annak a lehetőségnek a biztosítása érdekében, hogy a szükséges segítségnyújtásról bejelentést tehessenek, az iparággal együttműködve hozzon létre érthető és egységes tájékoztatási eljárásokat és azokat lehetőleg összehangoltan alakítsa ki;
22. hangsúlyozza egy olyan közlekedési infrastruktúra szükségességét, amely biztosítja a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű emberek megkülönböztetésmentes hozzáférését valamennyi közlekedési eszközhöz; utal ezzel összefüggésben egy francia bíróságnak a kísérő nélkül utazó fogyatékkal élő emberek beszállásának biztonsági rendelkezések alapján történő visszautasításával kapcsolatos, 2012. januári ítéletére;
23. nyomatékosan kéri, hogy a fuvarozók javítsák a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyeknek nyújtott segítség minőségét, és személyzetük képzését fokozottabban igazítsák e csoport igényeihez;

Intermodalitás

24. felhívja a tagállamokat, hogy az intermodális utazásnak az utasjogok tekintetében történő megkönnyítése érdekében messzemenően tekintsen el az eltérések igénybevételeitől a vasúti és az autóbusz-közlekedésről szóló rendelet alkalmazása területén;
25. az átszállójegyek (azaz ugyanazon közlekedési módon belüli több útszakaszra vonatkozó egyetlen szállítási szerződés) és a kombinált jegyek (amelyek egy intermodális utazási láncolatra keletkeztetnek szállítási szerződést) biztosítása érdekében világosan felépített struktúra kidolgozására ösztönzi az iparágot; ezzel összefüggésben rámutat a vasúti közlekedési rendeletre, amely szerint a számítógépesített utazási információs és foglalási

rendszereket ki kell igazítani a közös szabványoknak megfelelően, hogy lehetővé váljon a pontos utazási információs és jegyvásárlási szolgáltatások egész Unióra kiterjedő nyújtása;

26. ösztönzi a Bizottságot, hogy folytassa az európai multimodális útvonaltervező kifejlesztésére irányuló erőfeszítéseit, és felhívja a tagállamokat, hogy a Bizottsággal együtt szüntessék meg a forgalomra vonatkozó nyilvános adatokhoz és az adatátvitelhez való hozzáférést akadályozó jelenlegi nehézségeket;
27. utasítja elnökét, hogy továbbítsa ezt az állásfoglalást a Tanácsnak és a Bizottságnak.

INDOKOLÁS

A Bizottság e közleményében összeállítja a valamennyi közlekedési módra vonatkozó jogok listáját, amely jogok csomagként biztosítják az EU-ban a légi utasok és utasok (a továbbiakban a legtágabb értelemben véve utasok) minimális védelmét. A légi és vasúti közlekedésre vonatkozóan már hatályba léptek a rendeletek; a vízi és az autóbusz-közlekedés esetében ez csak 2012 decemberében, illetve 2013 márciusában történik meg, ezért ez utóbbi alkalmazásának értékelésére egy későbbi időpontban kerül sor.

A légi közlekedésre vonatkozó rendeletek megállapítják a visszautasított beszállás és légi járatok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség szabályait (a 2005 óta hatályos 261/2004/EK rendeletben), valamint a légitársaságok a poggyász elvesztésére, késésére vagy megsérülésére vonatkozó felelősségét (a 2002 óta hatályos 889/2002/EK rendeletben). A Parlament 2012. március 29-én elfogadott állásfoglalásában a légi utasok jogairól szóló 261/2004/EK rendelet módosítására való tekintettel átfogó véleményt terjesztett elő, és kérések sorával fordult a Bizottsághoz az utasjogok tisztázásával és a légitársaságok felelősségével kapcsolatban.

A (2008 óta hatályos) 1107/2006/EK rendelet a légi járműveken utazó fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek jogait szabályozza. A Parlament ezzel kapcsolatban is részletesen véleményt nyilvánított március 29-i állásfoglalásában. E csoport számára döntő jelentőségű többek között a szolgáltatás minőségének javítása, beleértve a repülőtéri infrastruktúrához való akadálymentes hozzáférést, az egységes, összehangolt tájékoztatási eljárások létrehozását, a személyzet megfelelő oktatását és a mobilitást segítő eszközök megsérülése vagy elvesztése esetén a felelősség kérdésének tisztázását. Az előadó ebben az összefüggésben üdvözli a Bizottság által bejelentett, az e rendelet értelmezésével kapcsolatos iránymutatásokat.

A (2009 óta hatályos) 1371/2007/EK rendelet a vasúti közlekedés terén hozott jelentős javulásokat az utasok és poggyászuk védelmében késések vagy balesetek esetén. A nemzetközi vasúti közlekedésben 2010 óta a menetjegy árának 25%-át kell visszafizetni egyórás késés esetén, 50%-át pedig kétórás késés esetén. További jogok vonatkoznak az utasok személyes biztonságára az állomásokon és a vonatokon, a garantált segítségnyújtásra, a tájékoztatásra, valamint az állomások és a vonatok maximális hozzáférhetőségére a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára. A rendelet szabályozza a jegyek elérhetőségét és a kerékpárok szállítását is. A vasúti közlekedésről szóló rendelet ugyan elvileg valamennyi vasúttársaságra vonatkozik az EU egész területén, de lehetőséget nyújt a tagállamoknak arra, hogy bizonyos szolgáltatásokat további 15 évre kizárjanak az utasjogok alkalmazása alól a nemzeti, regionális vagy városi vasúti közlekedésben.

Az uniós előírásokat az arányosság és az egyes közlekedési módok és piacaik, vagyis az utazások sajátossága közötti különbségek miatt szükséges differenciálás mellett fogalmazták meg. Az egyes előírásokból levezethetők a közös utasjogokból álló alapok: az utasok és az utazásközvetítők lakóhelyén vagy állampolgárságán alapuló megkülönböztetés tilalma; az utazási feltételekkel kapcsolatos tájékoztatás; átláthatóság, beleértve az árak átláthatóságát; segítségnyújtás a szolgáltatás zavara esetén, mégpedig járatok kimaradása vagy hosszú késése esetén más útvonalra terelés és a jegyek árának teljes mértékű visszatérítése formájában; kártérítés (rendkívüli körülmények fennállásának kivételével); ellátás (étkezés biztosítása

vagy esetleg a szállodai költségek átvállalása); segítségnyújtás és hozzáférhetőség a fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személyek számára. A Bizottság közleményében tíz utasjogot sorol fel.

Az utasjogok az alkalmazási körük és a lehetséges kivételek vonatkozásában közlekedési módoként eltérőek, különösképpen a késések meghatározása, a más útra terelés igénybevételéig a várakozási idő alatti segítségnyújtás és ellátás mértéke, az (összegeként vagy a menetjegy árának százalékában meghatározott) kártérítés mértéke tekintetében, továbbá azon körülmények tekintetében, amelyek fennállása esetén (már) nem kell kártérítést fizetni, valamint a panaszok megválaszolására rendelkezésre álló időtartam tekintetében. Az utasjogok esetében alapvetően a szállítási szerződés teljesítése iránti igény áll az előtérben. Járatkimaradások esetén ezért a megfelelő kártérítések szabályozása a legegyszerűbb. A járatkimaradással¹, késésekkel² és rendkívüli körülményekkel³ kapcsolatos utasjogok köre tekintetében az Európai Bíróság kinyilvánította álláspontját a vonatkozó rendeletek értelmezéséről.

A Bizottság közleménye hangsúlyozza, hogy a jogszabályokat sem a fuvarozók, sem a nemzeti hatóságok nem hajtják végre hiánytalanul és egységesen, ami ugyanakkor zavart okoz mind az utasok, mind a vállalkozások körében. Ehhez járul még az utasok jogaikkal kapcsolatos hiányos tájékoztatása, valamint a jogaik érvényesítésével együtt járó körülmények és költségek feletti elégedetlensége. A fogyasztókat nem utolsósorban különösen annak az eljárásnak az összetettsége bizonytalanítja el, amikor be kell jelenteniük a nagy, nemzetközileg működő vállalkozásokkal szembeni igényeiket.

A Bizottság értékelését az előadó által e jelentés előkészítése során az európai parlamenti képviselők körében elvégzett felmérés is igazolja. A 2009–2012 közötti időszak esetében az összesen 214 kiértékelt válaszból az esetek 70%-a a légi közlekedést, 30%-a pedig a vasúti közlekedést érintette. A légi közlekedés esetében az érintettek több mint 40%-a számolt be késésekről, lekéselt csatlakozásokról és járatkimaradásokról. Egyéb problémák a hiányos információkkal és a poggyászszállítással kapcsolatban merültek fel. Az olcsó járatokat üzemeltető légitársaságok esetében az a nyugtalanító tendencia figyelhető meg, hogy olyan árakat hirdetnek meg, amelyek nem tartalmazzák kezdettől fogva az összes felmerülő díjat és többletköltséget. Esetenként ismételt előfordul, hogy a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára nyújtott segítség hiányos, amit az 1107/2006/EK rendelet megsértéseként kell értékelni. A megkérdezettek 25,3%-a nem kapott választ, amikor panaszával vagy kártérítési igényével a légitársasághoz vagy a nemzeti végrehajtó hatósághoz fordult.

A vasúti közlekedésben a problémák 50%-át késések és a lekéselt csatlakozások okozzák, de a megkérdezettek itt is beszámoltak járatkimaradásokról és hiányos tájékoztatásról, nemcsak a vasúti közlekedés időtartama alatt, hanem az állomáson is. A fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára nyújtott hiányos segítséget itt is megemlítik. A légi közlekedéssel összehasonlítva itt a tájékoztatás iránti kérelmeknek és a panaszoknak csak

¹ A C-83/10. sz. ügy – 2011. október 13-án közzétéve

² A C-402/07. sz. és a C-432/07. sz. egyesített ügyekben 2009. november 19-én hozott ítélet

³ A C-294/10 sz. ügyben 2011. május 12-én hozott ítélet; a C-549/07. sz. ügyben 2008. december 22-én hozott ítélet; a főtanácsnok 2012. március 22-i indítványa a C-12/11. sz. ügyben.

15%-ára nem adnak választ a vasúttársaságok és a nemzeti végrehajtó hatóságok.

Az előadó üdvözlö a Bizottság az uniós jogszabályok kiigazítására, alkalmazásuk valamennyi közlekedési mód esetében történő javítására, nemzeti végrehajtó hatóságok általi végrehajtásuk erősítésére és az előírások utasok számára történő fokozott közvetítésére irányuló célkitűzését. A Bizottság öröndetes módon 2014-ig kívánja folytatni tájékoztató kampányát, amelynek segítségével valamennyi hivatalos nyelven tájékoztatást nyújt az adott közlekedési területeken érvényes jogokról (<http://ec.europa.eu/passenger-rights>).

Az utasjogokról szóló egyetlen, a különböző közlekedési módokat átfogó rendelet tervezetének középtávon megvalósíthatónak kell lennie, és az nélkülözhetetlen az intermodalitás előmozdításához. Jelenleg azonban nem megfelelőek a körülmények. Az előadó ezért felszólítja a Bizottságot, hogy tegyen javaslatot megfelelő iránymutatásokra azzal a kikötéssel, hogy az iránymutatások nem gyengítik a jogokat és eltekintenek bármely további harmonizálástól a közlekedési módok közötti különbségek miatt szükséges rugalmasság és arányosság további biztosítása érdekében.

Kiválasztott problématerületek és megoldási javaslatok

Tájékoztatás és átláthatóság

A jogokkal kapcsolatos tájékoztatásnak a foglalás időpontjától kezdve az utazás befejezéséig egyszerűnek, világosnak és hozzáférhetőnek kell lennie. A fuvarozóknak és a terminálüzemeltetőknek az indulási állomásokon és a célállomásokon információs pontokat/szolgáltatásokat kell létrehozniuk, amelyek a szolgáltatás zavara esetén ellátják a szükséges információkkal az utasokat, és segítenek a döntéshozatalban, valamint tájékoztatást nyújtanak a poggyász elvesztése vagy késése esetén. Javasoljuk továbbá egy egységes panaszbejelentő űrlap, egy szabványos e-mail cím és egy alacsony költségű hívószám bevezetését, valamint egy központi, elektronikus panasziroda létrehozását, amely szükség esetén nemcsak tanácsot ad, hanem továbbítja is a panaszokat az illetékes nemzeti szervekhez. A további követelések közé tartozik az okostelefon-alkalmazáshoz hasonló új technológiák alkalmazása.

A repülőjegyek árával kapcsolatos tájékoztatás tekintetében is javításra van szükség. Az interneten meghirdetett áraknak már a kezdetektől fogva tartalmazniuk kell minden felmerülő díjat. Biztosítani kell, hogy a jegy tényleges ára a foglalás kezdetétől felismerhető legyen a fogyasztó számára. Felszólítják a Bizottságot, hogy szüntessen meg mindennemű tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot.

Az átláthatóság érdekében javasolják a szolgáltatások minőségével kapcsolatos jelentési kötelezettségnek a közlekedés valamennyi területére történő kiterjesztését.

Alkalmazás és végrehajtás, nemzeti fellebbviteli szervek

Az 1371/2007/EK rendeletben a tagállamokat arra kötelezik, hogy a vasúti közlekedésre vonatkozóan fellebbviteli szervként független nemzeti végrehajtó hatóságokat hozzanak létre, amelyek gondoskodnak a rendelet szabályszerű átültetéséről, és szankcionálhatják a

fuvarozók által elkövetett jogsértéseket. Amennyiben a fuvarozó nem cselekszik, másodfokon egyéni panaszokat is fogadhatnak. A rendelet tagállamok általi alkalmazásáért és adott esetben a rendelet tartós be nem tartása miatti eljárás elindításáért szintén a Bizottság felel.

A megfelelőbb átültetésben és végrehajtásban a nemzeti végrehajtó hatóságok döntő szerepet játszanak. A nemzeti végrehajtó hatóságok munkájának egész Unióra kiterjedő hatékonyabbá tétele és összekapcsolása érdekében az előadó konkrét javaslatokat tesz e téren. Ezt az is nehezíti, hogy a nemzeti végrehajtó hatóságok szabályzatai az egyes tagállamokban eltérnek egymástól, és közlekedési területek szerint vannak szétbontva. Németországban például az Eisenbahn-Bundesamt (német szövetségi vasúti hivatal) és a Luftfahrt-Bundesamt (német légi közlekedési szövetségi hivatal) illetékes, más országokban pedig, például Romániában, Svédországban vagy az Egyesült Királyságban a nemzeti fogyasztóvédelmi hatóságok illetékesek. A vízi és autóbusz-közlekedésre vonatkozó jogok hatálybalépésével minden tagállamban további két nemzeti végrehajtó hatóságot kellene alapítani. Ezen a téren meg lehetne fontolni a nemzeti szintű összevonást.

Az utasjogok megsértésének eseteivel és azok kezelésével kapcsolatos adatok cseréjét célzó európai adatbázis létrehozása során a Bizottságnak együtt kell működnie a nemzeti végrehajtó hatóságokkal.

Felelősséggel kapcsolatos kérdések, rendkívüli körülmények, csőd

A légi és a vízi közlekedés terén a szolgáltatás zavara esetén az üzemeltetők mentesülhetnek a kártérítés fizetése alól, amennyiben a „rendkívüli körülmények” beigazolódnak. A kifejezés értelmezése azonban bizonytalan. Az Európai Bíróság mérvadó ítéleteit kell segítségül hívni a Bizottság és a nemzeti végrehajtó szervek számára annak érdekében, hogy az uniós előírásokat egyértelműbben fogalmazzák meg, illetve hogy elérjék a különböző közlekedési módokat átfogó, egységesebb jogalkalmazást. Az előadó üdvözli, hogy a Bizottság a 261/2004/EK rendelet módosítása során értékeli a vállalkozásokat rendkívüli körülmények esetén terhelő, kártérítéssel kapcsolatos költségek arányosságát.

A Spanair és a Malév légitársaságok 2012. januári legutóbbi esetei rámutatnak, hogy milyen fontos az utasjogok védelme abban az esetben, ha a légitársaság gazdasági helyzete miatt megszűnik a tevékenység. Ebben az esetben a 261/2004/EK rendelet rendszerint szabályozza a légi járatok kimaradását úgy, hogy az érintettek számára felajánlják jegyük árának visszatérítését vagy egy másik szállítási módot. A gyakorlat azonban azt mutatja, hogy a csődre vonatkozó szabályozás esetében bizonytalanságok állnak fenn, ami közvetetten az utazásszervezőket is érinti. Az uniós jogi előírásokat ezért javítani kell. A légitársaságok csődje esetén nem lenne szabad megkérdőjelezni a kártérítések kifizetését.

Intermodalitás

Az előadó úgy véli, hogy a valamennyi közlekedési módra vonatkozó jogokból álló közös alap, a szolgáltatások alapvető színvonala, valamint valamennyi fuvarozó és végrehajtó hatóság által alkalmazott egységes eljárás mód képezi az uniós belső piacon az intermodális utazás működésének és természetessé válásának feltételét. A határokon átnyúló mobilitás

során az utasok védelmére vonatkozó uniós elveket ki kell terjeszteni az EU-n kívüli utazásokra is, és ezt harmadik országokkal nemzetközi és kétoldalú szerződések keretében kell megtárgyalni.

Az intermodális közlekedés lehetőség szerinti legnagyobb mértékű előmozdítására irányuló célkitűzéssel kapcsolatban biztosítani kellene az átszállójegyeket és a kombinált jegyeket, valamint közös szabványokhoz kellene igazítani a tájékoztatási és foglalási rendszereket. Eddig sajnos nem jártak sikerrel a Bizottságnak az európai multimodális útvonaltervező kifejlesztésére irányuló erőfeszítései, amely megkönnyítené az utasok számára az Európán keresztül vezető útuk megtervezését a legkülönbözőbb közlekedési eszközök bevonásával. A tagállamoknak a Bizottsággal együtt hozzá kell járulniuk azoknak az akadályoknak az elhárításához, amelyekkel a vállalkozások az ilyen jellegű útvonaltervező kifejlesztése során szembesülnek (mint például a forgalomra vonatkozó nyilvános adatokhoz való hozzáférés és az adatátvitelre vonatkozó szabályok területén).