



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^[1] és a szervezett társasutakra^[2] vonatkozó jogszabályokhoz, valamint a hatályos nemzetközi egyezményekhez^[3], az Alapjogi Chartához és a vonatkozó nemzeti rendelkezésekhez. A szabályozás alkalmazása azonban

[1]Megemlítendő 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 (autóbuszal 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^[4], az utasok tájékoztatása, nemzeti ellenőrző szervezetek és panaszkezelő rendszerek.

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 bőszéges ítélkezési gyakorlat segíti^[5].

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) kiségitő 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)^[6];
- 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;

[4]A csökkent mozgásképességű utasok számára – külön költség felszámítása nélkül – megfelelő segítséget kell biztosítani, melynek részben feltétele a fuvarozó előzetes tájékoztatása, melyet autóbuzszos 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). A javaslat még mindig tárgyalás alatt van, a Parlament 2014. február 5-én vizsgálta első olvasatban (HL C 93, 2017.3.24., 336. o.). Időközben a Bizottság a 2016. június 10-i ítélkezési gyakorlat alapján értelmezte a jelenleg hatályos szabályokat.

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



- a beszállás megtagadásának esetéhez hasonlóan azonnali kártérítés, kivéve, ha az utast előzőleg tájékoztatták a járat törléséről^[7], illetve rendkívüli körülmények^[8] kivételével.

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^[9].

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.

Csökkenet 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 segítségnyújtásra (kisebb étkezés, telefonhasználat és szükség esetén szállás).

A Bizottság 2013 márciusában az 261/2004/EK rendelet módosítására irányuló új javaslatot nyújtott be 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. A Bizottság 2023. évi munkaprogramjában [2023-ra irányoznak elő](#) az utasjogokra vonatkozó szabályozási keret felülvizsgálatára irányuló javaslatot.

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^[10].

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

[8] Az Európai Unió Bíróságának (EUB) ítélkezési gyakorlata ezeket a vis maior esetére korlátozta.

[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.

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



Járattörlesztés 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 törlesztésre vagy a késésre elháríthatatlan rendkívüli körülmények miatt került sor; ugyanakkor az utas minden esetben, még ilyen körülmények közt is jogosult kártalanításra^[11].

Az 1371/2007/EK rendelet a Bizottság által 2017 szeptemberében elindított átdolgozása képezi a fuvarozók és a fogyasztók közötti kapcsolat még egyértelműbb keretének alapjait. A rendeletnek meg kell határoznia a vasúti közlekedésre alkalmazandó szabályokat az utasok hatékony védelme és a vasúti közlekedés ösztönzése érdekében.

A rendeletet a Parlament 2021 áprilisában, második olvasatban fogadta el ([\(EU\) 2021/782 rendelet](#)). A Bizottság azt tervezi, hogy az (EU) 2021/782 rendelettel összhangban végrehajtási rendeletet fogad el annak érdekében, hogy egyszerűsítse a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok számára a visszatérítés vagy kártérítés kérelmezésére vonatkozó eljárást azáltal, hogy egységes formanyomtatványt hoz létre a vasúti szolgáltatások késése vagy törlése esetére.

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 EU-ban 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.

Járattörlesztés vagy 90 percnél hosszabb induláskori késés:

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

[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, az alábbiaknak megfelelően:

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^[12].

Járattörlés 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 elmúltá után segítségnyújtást kell felajánlani (kisebb 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.

A COVID19-VÁLSÁGRA ADOTT VÁLASZ

A Covid19 terjedése miatt a Bizottság 2020. március 18-án [értelmező iránymutatásokat](#) fogadott el az utasok jogairól szóló uniós rendeletekről a Covid19-járvánnyal

[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.



kapcsolatos helyzet alakulásával összefüggésben, amelyben emlékeztetett arra, hogy az utasoknak joguk van választani a visszatérítés és az átfoglalás között. 2020. május 13-án a Bizottság további [ajánlást](#) fogadott el a Covid19-világjárvánnyal összefüggésben törölt utazási csomagok és szállítási szolgáltatások visszatérítésének alternatívájaként az utasok és az utazók részére felkínált utalványokról.

A Bizottság 2022. május 23-án elfogadta a „[közlekedési vészhelyzeti tervet](#)”, hogy levonja a Covid19-világjárvány tanulságait, és figyelembe vegye azokat a kihívásokat, amelyekkel a közlekedési ágazatnak az Ukrajna elleni orosz háború miatt szembe kell néznie. Mindkét válság súlyosan érintette az áru- és személyszállítást.

AZ EURÓPAI PARLAMENT SZEREPE

A 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 Parlament kiállt továbbá a meglévő jogok bővítéséért, nevezetesen az utazási szerződésekbe 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. Ez 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:

- a légitársaság csődje esetén az utasoknak járó kártérítésről szóló, [2009. november 25-i állásfoglalás](#);
- a fogyatékossgal élő személyek mobilitásáról és befogadásáról, valamint a 2010–2020 közötti időszakra vonatkozó európai fogyatékossgügyi stratégiáról szóló, [2011. október 25-i állásfoglalás](#);
- a légi utasok szerzett jogairól és azok érvényesüléséről szóló, [2012. március 29-i állásfoglalás](#);
- a különböző közlekedési módokban érvényesülő utasjogokról szóló, [2012. október 23-i állásfoglalás](#);
- 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 légi fuvarozók felelősségéről szóló 2027/97/EK rendeletnek az utasok és poggyászaik légi szállítása tekintetében történő módosításáról szóló európai parlamenti és tanácsi rendeletre irányuló javaslatról;



- az uniós multimodális integrált jegyrendszer megvalósításáról szóló, [2015. július 7-i állásfoglalás](#);
- a Covid19-világjárvány és annak következményei elleni küzdelemre irányuló összehangolt uniós fellépésről szóló, [2020. április 17-i állásfoglalás](#), amelyben a Parlament felszólította a Bizottságot annak biztosítására, hogy a Covid19-járvánnyal kapcsolatos, az utasjogokra vonatkozó uniós szabályozásról szóló, 2020. március 18-án közzétett értelmező iránymutatásait megfelelően hajtsák végre;
- [2022. december 13-i állásfoglalás](#) a [távolsági és a határokon átnyúló vasúti személyszállítás fellendítésére irányuló cselekvési tervről](#). A Parlament felszólított arra, hogy minden különböző közlekedési mód esetében biztosítsák az utasok jogainak egységes védelmét.

Davide Pernice
10/2023

