

# UTASJOGOK FEJLŐDÉSE ÉS SZABÁLYOZÁSA A VASÚTI, A VÍZI ÉS A KÖZÚTI AUTÓBUSZOS KÖZLEKEDÉST IGÉNYBE VEVŐ UTASOK SZÁMÁRA AZ EURÓPAI UNIÓBAN\*

*Gáll Zsolt Lajos - Nagy Gábor<sup>1</sup>*

*Az emberek számára a távolság leküzdésére több lehetőség is rendelkezésre áll. A modern technika fejlődésével a megnövekedett utazási kedvet mind szélesebb körben tudják kiszolgálni a személyszállítást végző fuvarozók földön, vízen és levegőben egyaránt. Nagyobb tömegek veszik igénybe ezeket a szolgáltatásokat, így a fogyasztóvédelem magas védelmi szintjének a kialakítása ezen a területen is indokolt volt. A tanulmány a légi személyszállítás témáját nem érintve a vasúti közlekedésben, a tengeri és belvízi hajózásban, valamint az autóbuzszos közlekedésben részt vevő utasok jogainak az alakulását és szabályozását vizsgálva kíván egy áttekintést, összefoglalót nyújtani az olvasó számára.*

## **1. Utasjogok a vasúti közlekedésben**

A vasúti közlekedés a megjelenése óta óriási fejlődésen ment keresztül, s ma már gyors-, illetve mágnes vasutak szelik át, és kötik össze az országokat, megmozgatva mind nagyobb árutömegeket és szállítanak egyre több és több embert.

A vasúti közlekedésben óriási gazdasági potenciál rejlik, hiszen egyszerűen, gyorsan és viszonylag biztonságban képes a helyváltoztatást biztosítani a szolgáltatást igénybevevőknek. A vasúti közlekedésben is lehetőség van országokat átszelő útvonalak üzemeltetésére, amelyek legismertebb példája a XIX. és XX. században közlekedő luxusvonal, az Orient Express (teljes nevén Velence-Simplon-Orient Express), amely Nyugat- és Kelet Európát kötötte össze. A vonat jelenleg is közlekedik a London – Velence, és a Párizs – Isztambul útvonalon.

A mai gyorsvasutak szárazföldön versenyképes alternatívái a rövid távú légi közlekedésnek, hiszen rövid időn belül nagyobb távolságokat képesek megtenni. Mindemellert kisebb biztonsági kockázata van, emiatt az utasok beszállása és várakozása is kevesebb időt vesz igénybe. Fontos szempont az is, hogy a vasúti pályaudvarok jellemzően a városok centrumában, illetve ahhoz közel vannak, míg a repterek városok szélén találhatóak.

A vasúti közlekedésre is jellemző, hogy a XX. századi elterjedését követően nemzetközi egyezményekkel próbálták szabályozni működését.

A vasúti személyszállítás és utasjogok gyakorlatával kapcsolatban első kísérlet a Berni Nemzetközi Vasúti Fuvarozási Egyezmény és a Nemzetközi

---

\* DOI 10.21867/KjK/2023.2.2.

<sup>1</sup>Dr. Gáll Zsolt Lajos, bírósági titkár, Debreceni Ítéltábla;

Dr. Nagy Gábor, bíró, Debreceni Járásbíróság

Vasúti Személyszállítási Szerződésre vonatkozó Egységes Szabályok (a továbbiakban: Nemzetközi Vasúti Fuvarozási Egyezmény). Ebben meghatározták a szállítási késedelemmel, személyi sérüléssel, csomagok elvesztésével, sérülésével, késedelmes szállításával kapcsolatos fuvarozói felelősség szabályait. A részes államok (köztük számos európai ország) 1980. május 9-én fogadták el az egyezményt, aminek magyarországi ratifikálására 1986-ban került sor.

A Nemzetközi Vasúti Fuvarozási Egyezmény alapvetése, hogy a nemzeti jogok alapján a vasúti fuvarozás veszélyes üzemi tevékenység, ezért a fuvarozó felelőssége független a vétkességétől – egyes országokban (például Magyarországon): a felróhatóságtól –, és kizárólag akkor tud mentesülni kártérítési felelőssége alól, ha a kár bekövetkezését eredményező ok a vasúttársaság tevékenységi körén kívül eső elháríthatatlan okból, illetve kizárólag az utas vagy harmadik személy hibájából következett be.<sup>2</sup>

A vasúti közlekedésből eredően az utasok kárt szenvedhetnek közvetlenül (személyükben, fizikálisan) és közvetve (vagyontárgyaikban, például a feladott poggyászaik sérülésével) is. Ez utóbbiak körébe tartozik a csomag elvesztése, sérülése, megsemmisülése. Az utassérülés mindenképpen megalapozza a fuvarozó objektív felelősségét. Csomagkár esetén ugyan nem terheli objektív felelősség a fuvarozót, viszont rá hárul a bizonyítási kötelezettség, az egyezmény által szabályozott felelősségi rendszerben.

A fuvarozó nemcsak vétkességihiány igazolásával, hanem egyéb – az egyezményben példalózó jelleggel felsorolt – mentesülési okokból eredően is mentesülhet a felelősség alól.

Ide sorolandó az utas vétkessége; az útipoggyász belső tulajdonsága; a fuvarozó által el nem hárítható körülmények; a csomagolás hiányossága, hiánya; a poggyász különleges tulajdonsága; vagy a szállításból kizárt útipoggyászok feladása miatt bekövetkezett károk.

A Nemzetközi Vasúti Fuvarozási Egyezmény kártérítési összeghatárokat rögzít mind a személyi sérüléssel járó károk, mind a poggyászban bekövetkezett károk vonatkozásában. Meghatározza azt is, hogy a nemzeti bíróságoknak milyen kárelemeket kell figyelembe vennie a kártérítés megállapításakor.

Az Európai Unió kialakulása és fejlődése, a belső (határok nélküli) piac kialakulása meghaladottá tette a Nemzetközi Vasúti Fuvarozási Egyezményt, ezért az Unióban szükségessé vált egy új szabályozás kialakítása, amely már nemzetközi elemeket is tartalmaz. Az Unió ennek szellemében 2007-ben elfogadta a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló 1371/2007/EK rendeletet (a továbbiakban: Vasúti rendelet).<sup>3</sup> A rendelet célként fogalmazta meg a fogyasztóvédelem magas szintjének elérését és a közösségen belüli vasúti közlekedés ösztönzését.

<sup>2</sup> Zoványi Nikolett (2015): *A felelősség kérdései az utazási szerződések és az utasjogok körében*. Budapest, HVG-ORAC Lap- és Könyvkiadó Kft. 191.

<sup>3</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 1371/2007/EK rendelete (2007. október 23.) a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről

A Vasúti rendelet egyfelől az utasok garanciális jogainak biztosítása, másfelől a vasúttársaságok együttműködését ösztönző hatása miatt is kiemelt jelentőséggel bírt. Bevezette az átszálló jegy fogalmát, törekedett a megkülönböztetésmentes, minden uniós polgár számára elérhető tömegközlekedés biztosítására, és figyelmet fordított a fogyatékkal élők és a csökkent mozgásképességű utasokra is.

Az utazás egységének elvét megfogalmazva előírta, hogy a lebonyolításban résztvevő szolgáltatók számától függetlenül a Vasúti rendelet szabályait kell alkalmazni, ha az utas belföldi vagy nemzetközi vasúti személyszállítási szerződést köt. Sőt, egyenesen tiltja, hogy a szabályaitól az utas hátrányára eltérjenek.

A rendelet az 1. cikkében meghatározza a tárgyát, hatályát és szabályozási körét. E körbe tartoznak a vasúttársaságok által nyújtandó tájékoztatások, a szállítási szerződések, a menetjegyek és a vasúti szállítás információs és foglalási rendszereinek a bevezetésére vonatkozó szabályok. De itt taglalja az utasokra és poggyászaikra vonatkozó felelősségi és biztosítási kötelezettségeket rendező szabályait, valamint a vasúttársaságoknak a késések esetén fennálló kötelezettségeit, valamint a fogyatékkal élők és csökkent mozgásképességű személyek védelmét szolgáló, számukra nyújtott segítséget szabályozó rendelkezéseket.

A rendelet hatálya a Közösség egészére, valamennyi – engedélyezett – vasúttársaság által nyújtott vasúti utazásokra és szolgáltatásokra kiterjed.<sup>4</sup> A rendeletet a tevékenységük végzésére – uniós és tagállami – engedéllyel rendelkező vasúttársaságok szolgáltatásaira kell alkalmazni. A rendelet érvényes a Közösség területén működő azon vasúttársaságokra is, melyek a közösség területén lévő székhely hiányában uniós vagy tagállami működési engedéllyel nem rendelkeznek. A szabályozás ugyanis valamennyi vasúttársasággal utazó utas számára biztosítani kívánja a minimális védelmet.

A 2. cikke lehetővé teszi, hogy a tagállamok legfeljebb ötéves időtartamra mentesítsék a belföldi (a városi, külvárosi és regionális) vasúti személyszállítást végző vasúttársaságokat a rendeletben meghatározott kötelezettségek alól. Sőt, ez az öt éves időszak kétszer meghosszabbítható. Emellett a tagállamok azon vasúttársaságokat is mentesíthetik a rendeletben foglaltak betartása alól, melyek a vasúti szolgáltatásaikat, a vasúti személyszállítást, menetrend szerint túlnyomórészt a Közösségen kívülre teljesítik. Ez utóbbi mentesítés azonban legfeljebb a rendelet hatálybalépésétől kezdődő öt éves időszakokra volt engedélyezhető.

A Vasúti rendelet által biztosított utasjogokat Zoványi Nikolett tanulmánya<sup>5</sup> a következők szerint osztotta fel:

- Szolgáltatás igénybevételéhez fűződő jog

<sup>4</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 1371/2007/EK rendelete (2007. október 23.) a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről 2. cikk (1) bekezdés

<sup>5</sup> Zoványi Nikolett (2015): *A felelősség kérdései az utazási szerződések és az utasjogok körében*. Budapest, HVG-ORAC Lap- és Könyvkiadó Kft. 197-198.

- Kártérítési felelősség
- Kötelező felelősségbiztosítás
- Közlekedéshez való jog
- Tájékoztatáshoz való jog

A szolgáltatás igénybevételének joga alapján a személyszállítást végző vasúttársaságoknak biztosítaniuk kell az általuk üzemeltetett helyeken (jegypénztárakon), telefonos vagy internetes foglalási rendszereken keresztül a menet- vagy átszállójegyvásárlás és helyfoglalás lehetőségét. Ez a jog teszi mindenki számára elérhetővé a vasúti személyszállítást, a személyszállítási szerződésben foglalt kötelezettség utas oldaláról való teljesítése esetén.<sup>6</sup>

A vasúttársaságra telepített kártérítési felelősség az utas életében és testi épségében bekövetkezett kár (így halála vagy személyi sérülése), valamint a feladott poggyásznak (úti- vagy kézipoggyásznak, állatnak, gépjárműnek) a megrongálódása, sérülése, elvesztése, megsemmisülése esetére határoz meg kártérítési kötelezettséget. Fontos eleme a szabályozásnak, hogy a vasúti fuvarozó a felelősségét nem zárhatja ki és nem korlátozhatja.<sup>7</sup>

A Vasúti rendelet a 12. cikkének (1) és (2) bekezdéseiben előírja a vasúti személyszállítást végző vasúttársaságok számára a kötelező felelősségbiztosítási szerződés megkötését, ugyanakkor lehetőséget ad azzal egyenértékű, más biztosítókkal való rendelkezésre is, e kötelezettség teljesítése érdekében. Mindez a helyállási kötelezettség teljesítését biztosítja, a felelősség megállapítása esetén.

A Vasúti rendelet 19-25. cikkei garanciális szabályok megalkotásával biztosítja a fogyatékkal élők és a csökkent mozgásképességű személyek közlekedésben való részvételét. A vasúttársaságok szerződéskötési kötelezettsége ezen személyi kör irányába is kiterjed. A fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyektől sem tagadható meg a személyszállításban való részvétel. Mindemelllett megfelelő segítséget kell biztosítani számukra a szolgáltatás igénybevételéhez. Ebbe beletartozik a vonatra való fel- és leszállás, illetve a vonaton való közlekedés során nyújtott támogatás, amelyet a vasúttársaságok külön díjazás felszámítása nélkül kötelesek nyújtani számukra.

Az utasok tájékoztatáshoz való joga a Vasúti rendeletben is megjelenik. Annak alapján a vasúttársaságoknak minden utast, így a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyeket is megfelelő tájékoztatásban kell részesítenie. A Vasúti rendelet 20. cikk (1) bekezdésében írtak értelmében az utóbb említett személyi kör tekintetében külön tájékoztatási kötelezettség terheli a vasúttársaságokat, mely kiterjed a szolgáltatások elérhetőségére, a hozzáférés

---

<sup>6</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 1371/2007/EK rendelete (2007. október 23.) a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről 9. cikk

<sup>7</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 1371/2007/EK rendelete (2007. október 23.) a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről 11. cikk

feltételeire, a vonat felszereltségére, s amit a fogyatékossgal élők és a csökkent mozgásképeségű személyek számára is érthető módon kell teljesíteni.

A vasúttársaságok kettős természetű felelősséggel tartoznak az utasokat ért károkkal összefüggésben. A káresemény bekövetkezhet az utas személyében, illetve csomagjában. Emellett a járat késéséből, törléséből, a csatlakozás elmulasztásából eredően is keletkezhet kára az utasoknak.

A Nemzetközi Vasúti Fuvarozási Egyezmény a vasúti balesettel összefüggésben objektív felelősséget állapított meg a vasúttársaságok részére. Ezt a Vasúti rendelet kiegészítette azzal, hogy az utas halála vagy személyi sérülése esetére haladéktalan kártérítési kötelezettséget írt elő. Ez ténylegesen egy előlegfizetési kötelezettség, aminek teljesítése nem jelenti a felelősség elismerését. Célja, hogy az utas mielőbb segítséghez jusson. Mindazonáltal a vasúti személyszállító a kártérítés megfizetése (az előlegfizetés) ellenére jogosult vitatni a felelősséget, melynek keretében bizonyíthatja, hogy a káresemény bekövetkezése a tevékenységi körén kívül eső elháríthatatlan okból, vagy az utas gondatlanságából következett be. A felelősség megállapítása után a vasúttársaság a már kifizetett előleget beszámíthatja a megítélt kártérítés összegébe.<sup>8</sup>

Az előzetes kártérítési kötelezettség mértéke az utas halála vagy személyi sérülése esetére 21 000 euró összegben van maximalizálva, annak összegét a nemzeti jog alapján kell megállapítani. A rendelet tartalmaz egy kikötést, ami szerint ezt az összeget kell figyelembe venni akkor is, ha az nemzeti jogban alacsonyabb mértékben van meghatározva.

A Nemzetközi Vasúti Fuvarozási Egyezmény alapvetése a vasúttársaságot a menetrend be nem tartása miatt terhelő kártérítési kötelezettség, amely minimum a késedelemből eredő ésszerű szállásköltségekre, és az utas érkezésére váró személyek értesítésének az ésszerű költségeire terjed ki. A további károk megtérítéséről való döntés meghozatalát a nemzeti jog alkalmazásával eljáró nemzeti bíróságok hatáskörébe utalja az egyezmény. Az utas személyét érintő- és a késésből eredő károkért egyaránt objektív felelősségi rendszert hozott létre, mely alapján akkor mentesülhet a vasúttársaság, ha a káreseményt, illetve a késést kiváltó okot a tevékenységi körén kívül eső elháríthatatlan ok, vagy az utas magatartása okozta, illetve az kizárólag egy harmadik személy elháríthatatlan magatartásának a következménye.

A Vasúti rendeletnek egy külön fejezete foglalkozik a késés, a csatlakozás-mulasztás és a járatkimaradás problémáival. E körben megállapítja, hogy a vasúttársaság részéről nem kerülhet sor a felelősség korlátozására vagy kizárására, az ilyen rendelkezések semmisnek minősülnek.

A késés a Vasúti rendelet 3. cikkének 12. pontja szerint a közzétett menetrend szerinti érkezési időpont, illetve az utas tényleges vagy várt

---

<sup>8</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 1371/2007/EK rendelete (2007. október 23.) a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről 13. cikk és az I. melléklet 26-30. cikkei

érkezésének időpontja közötti különbség. A járatkimaradás és a csatlakozás-  
mulasztás definícióját a Vasúti rendelet nem adja meg. Azonban egyszerű  
nyelvtani értelmezés szerint a járatkimaradás azt jelenti, hogy egy tervezett  
vasúti járat közlekedése elmarad. A csatlakozás elmulasztása pedig a késés  
következménye, amikor az utas elmulasztja egy másik járatra való felszállást, az  
előző járat késedelme miatt.

A vasúttársaság felelőssége a csatlakozó járat elmulasztása esetén minden  
olyan esetben fennáll, amikor az nem az utasnak volt felróható. Ezekben az  
esetekben felelős azért, hogy megoldja az utazás átszervezését és megfelelő  
segítséget nyújtson az utasnak. Ez szükség esetén magában foglalja az éjszakai  
elszállásolást és étkeztetést is. A Vasúti rendelet 16. cikke alapján az utasokat  
mindezek mellett megilleti a visszatérítés, vagy az utazás átszervezésének a  
joga is, de a 17. cikk alapján kártérítést is követelhetnek.

Az utas a járat 60 percnyi késedelme esetén – a Vasúti rendelet 16. cikke  
alján – kérheti a menetjegy teljes árának – azonos feltételek mellett történő –  
visszatérítését, illetve, ha az utazás az utas eredeti útiterve szempontjából már  
érdektelenné vált, a már megtett részére vagy részeire, adott esetben a kiindulási  
helyre történő lehető legkorábbi visszajuttatás biztosítását. A visszafizetés  
feltételei megegyeznek a Vasúti rendelet 17. cikkében említett kártérítés  
kifizetésére meghatározott feltételekkel. Vagylagos jelleggel kérheti az utazás  
folytatását, vagy elterelését a végleges célállomásig, hasonló szállítási feltételek  
mellett, a lehető legkorábbi időpontban (vagy az általa választott, későbbi  
időpontban).

Az utas az így biztosított jogok (vagyis a visszatérítés, illetve az elterelés  
joga) között szabadon választhat. Ennek nincs kihatása a vasúttársaság objektív  
helyállási kötelezettségére.

A Vasúti rendelet 17. cikk (1) bekezdésében írtak szerint az utas – az utazási  
jog elvesztése nélkül – kártérítést kérhet a vasúttársaságtól a menetjegyen  
feltüntetett indulási állomás és célállomás közötti késések miatt. Ez a  
jogosultság abban az esetben illeti meg, ha a menetjegy árának – a 16. cikkel  
összhangban történő – visszatérítésére nem került sor. A rendeletben  
meghatározták a késések esetén fizetendő legalacsonyabb kártérítések összegét  
is a következők szerint:

- a) a menetjegy árának 25 %-os visszafizetése 60-119 perces késés esetén;
- b) a menetjegy árának 50 %-os visszafizetése 120 perces vagy azt  
meghaladó késés esetén.

A szabályozás kiterjed az utazási igazolvánnyal, illetve bérlettel utazó  
utasokra is. Ők a vasúttársaságok üzletszabályzataiban rögzített kártérítést  
igényelhetnek, amennyiben ismételt járatkimaradásokkal és késésekkel  
találkoznak. A menetrend szerint oda-vissza útra szóló jegyek (retúrjegyek)  
esetében a kártérítés a megtett úttal arányosan alakul.

A vasúttársaságok kimentési lehetőségét szabályozza a rendelet 17. cikk (4)  
bekezdése, amely arra vonatkozik, ha az utast a jegyvásárlást megelőzően  
tájékoztatják a várható késésről, vagy ha az utazásnak másik szolgáltatással

vagy eltereléssel történő folytatása következtében a késés a 60 percet nem haladja meg.

A vasúttársaságok a járatok késése esetén fennálló objektív felelősségük alól csupán akkor mentesülnek, ha bizonyítják, hogy a tevékenységi körükön kívül eső elháríthatatlan ok vezetett a késéshez, és az ebből eredő kár bekövetkezéséhez, illetve azt kizárólag az utas önhibája, vagy harmadik személy magatartása okozta.

Az Európai Unió Bíróságának az ÖBB-Personenverkehr AG kontra Schienen-Control Kommission<sup>9</sup> ügyben hozott döntése alapján vis maior miatti késés esetén sem mentesülhetnek a vasúttársaságok a Vasúti rendeletben meghatározott kártérítési kötelezettségük alól. A Bíróság döntése szerint a rendeletben meghatározott kártérítés egy minimál-kártérítés és az a járat késése esetén megilleti az utasokat. A rendeletnek pedig nincs olyan szabálya, amelyből arra lehetne következtetni, hogy vis maiorra hivatkozással a vasúttársaságok mentesülnének a kártérítési kötelezettségük alól.

A Bíróság álláspontja szerint a vasúti rendelet szabályai a késés miatt bekövetkezett azonnali károk orvoslására szolgálnak, a további, úgynevezett következménykárok kompenzálását pedig a Nemzetközi Vasúti Fuvarozási Egyezménynek a felelősségi szabályai határozzák meg.

A Vasúti rendelet határidőt szab a késés miatt fizetendő kártérítésre vonatkozóan azzal, hogy a kártérítési igény benyújtását egy hónapban határozza meg. A szabályozás kitér a kifizetés módjára is. Azt utalvány és vagy egyéb szolgáltatások formájában határozza meg. Azonban a vasúttársaság az utas külön kérése esetén pénzben köteles a kárt megtéríteni. A rendelet kimentési lehetőséget biztosít a vasúttársaságoknak arra az esetre, ha a kártérítés összege kevesebb mint 4 euró. Egy ilyen összeg kifizetése és adminisztrálása ugyanis nagyobb költséggel jár, ezért aránytalanul terhelné a vasúttársaságokat. E rendelkezés alapjául tehát a méltányosság és az arányosság elve szolgál.

A légitözeledésnél is érvényben lévő szabályozáshoz hasonlóan a vasúttársaságokat segítségnyújtási kötelezettség terheli a járatkésések esetén. Ugyanakkor e kötelezettsége eltérő irányú és mértékű.

A Bíróság C-136/11. sz. Westbahn Management GmbH kontra ÖBB-Infrastruktur AG ügyben meghozott ítélete szerint a késések és járatkimaradások esetén a vasúttársaságnak nemcsak az utasokkal szemben, hanem más vasúttársaságok irányában is tájékoztatási kötelezettsége van.

A 60 percet meghaladó késés esetén kötelesek a várakozási időhöz igazodó észszerű mértékben ételeket és frissítőket biztosítani, feltéve, hogy azok a vonaton vagy az állomáson rendelkezésre állnak, vagy észszerűen odaszállíthatók. Amennyiben időben és fizikailag lehetséges, kötelesek szállodai vagy egyéb szálláshelyet, valamint a vasútállomás és a szálláshely közötti szállítást biztosítani azokban az esetekben, amikor egy- vagy több

<sup>9</sup> C-509/11. sz. ÖBB-Personenverkehr AG kontra Schienen-Control Kommission és Bundesministerin für Verkehr, Innovation und Technologie ügy

éjszakai tartózkodás vagy többlettartózkodás válik szükségessé. Amennyiben a vonat a pályán akadt el, az időhöz és a fizikai lehetőségekhez mérten kötelesek a vonat és vasútállomás (avagy a szolgáltatás alternatív kiindulási helyére vagy végső célállomására) szállítást biztosítani.

A vasúttársaságoknak a lehető legrövidebb időn belül kell gondoskodniuk az alternatív személyszállítási lehetőségekről, ha a továbbiakban nem folytatható az utazás, valamint a menetjegyen kötelesek az utas kérésére igazolni a késés tényét, vagy azt, ha a késés a járat kimaradását eredményezte, vagy az a csatlakozás elmulasztásához vezetett.

## 2. Utasjogok a vízi közlekedésben

A technikai fejlődés a vízi közlekedés vonatkozásában is érzékelhető. Ennek eredményeként elsősorban turisztikai célból hatalmas óceánjáró hajók utaztatják az embereket. Emellett a hajózási szolgáltatások a napi közlekedésben, illetve tengeri csatornák átszelésére is igénybevehetők, mind a személyszállítás, mind az áruszállítás területén.

Hazánkban – tengerek és óceánok hiányában – leginkább belvízi hajózásról (közlekedésről) beszélhetünk. Az Európai Unió területéhez azonban a tavakon, folyókon (csatornákon) kívül óceán- és tengerterület is tartozik, melyeken jelentős mértékű hajóforgalom zajlik.

A Közösségi politikák egységesítő szándéka érintette a személyszállító hajók tevékenységét is. Alapvető célként fogalmazták meg, hogy az uniós polgárok fogyasztóvédelme magasabb szintre kerüljön és a piaci verseny szereplőinek működése és piacra jutása azonos feltételek mellett legyen biztosított.

Az Európai Parlament és a Tanács az 1177/2010/EU rendeletében (a továbbiakban: Hajózási rendelet) szabályozta a tengeri és belvízi közlekedésben részt vevő utasok jogait.<sup>10</sup>

Preambulumában leszögezték, hogy az utasok számára más közlekedési módokhoz hasonlóan, magas szintű védelmet kell biztosítani és meg kell teremteni a különböző tömegközlekedési eszközök kombinálását, a közlekedési módok közötti átjárhatóságot.

Minimális feltételeket ír elő a szállítók részére, melyektől csak az utasok számára kedvezőbb irányba megengedett az eltérés.

A Hajózási rendelet is biztosítja, hogy a szolgáltatások mindenki számára elérhetőek legyenek. Figyelmet fordít ezáltal a fogyatékkal élőkre és a mozgásukban korlátozott személyekre, akiknek biztosítani kell az utazásban való részvétel lehetőségét. Emellett garanciális követelményként írja elő a tájékoztatási kötelezettséget és a megkülönböztetés tilalmát.

A Hajózási rendelet a személyszállító vízi járatok törléséből és késéséből eredő károk megtérítésére vonatkozik. Hatálya nem terjed ki a balesetektől

<sup>10</sup> 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



eredően a személyek életében és testi épségében bekövetkezett károk megtérítésére. Ez utóbbi kérdéskört „A tengeri utas és poggyászszállításról szóló 1972. évi Athéni Egyezmény” és annak 2002. évi „Athéni Kiegészítő jegyzőkönyve”, valamint – uniós szinten – az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak „A tengeri utasszállítók baleseti felelősségéről szóló 392/2009/EK rendelete” (2009. április 23.) öleli fel.

A Hajózási rendelet az 1. cikkében szabályozza az utasok közötti hátrányos megkülönböztetés tilalmát mind a szállítók által biztosított személyszállítási feltételeket illetően, mind a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek vonatkozásában. Itt taglalja az utóbb említett személy kör esetében fennálló segítségnyújtás szabályait is. E cikkben olvashatók az utasokat – járatörlés vagy késés esetén megillető – jogosultságok, illetve a számukra – minimálisan – nyújtandó tájékoztatás, valamint a panaszkezelés és végrehajtás általános szabályai.

A rendelet hatálya azokra az utasokra terjed ki, akik utazásukhoz tengeri- vagy belvízi személyszállító hajókat vesznek igénybe, és a beszállás szerinti kikötő az Unió területén található, vagy a beszállási kikötő az Unió területén kívül található, de a kiszállás szerinti kikötő valamely tagállam területén található, feltéve, hogy a járatot a 3. cikk e) pontjában meghatározott uniós szállító üzemelteti.

A rendelet vonatkozik az üdülési célú hajóutakon utazókra is, amennyiben a beszállás szerinti kikötő valamely tagállamban található. Esetükben azonban a szállítókra vonatkozó felelősségi szabályok korlátozottak. Nem alkalmazhatók a választás jogára, a kártérítéshez való jogra és meghatározott tájékoztatáshoz való jogra vonatkozó szabályok. Üdülési célú hajóútnak az a hajóút minősül, ami kizárólag üdülési vagy szabadidős céllal rendelkezik és szállással- illetve más szolgáltatásokkal is kiegészülő, két éjszakát meghaladó tartózkodást magában foglaló tengeri vagy belvízi személyszállítási szolgáltatást nyújt.

A rendelet alkalmazhatósága négy esetben korlátozható. Nem lehet azt alkalmazni azokra az utasokra, akik a legfeljebb 12 utas szállítására engedélyezett hajókon; a hajó üzemeltetéséért felelős legfeljebb háromfős személyzettel rendelkező hajókon utaznak, vagy ahol a teljes személyszállítási szolgáltatás egy irányban 500 méternél kevesebb. Nem alkalmazható továbbá azokra az utasokra, akik az üdülési célú hajóutaktól eltérő, kiránduló és városnéző hajóutakon vesznek részt, vagy nem gépi hajtású hajókon és olyan – nagyrészt eredeti anyagokból készített, legfeljebb 36 utas szállítására engedélyezett – 1965 előtt épült, eredeti történelmi személyszállító hajókon és azok egyedi másolatain utaznak.

A tengeri és belvízi személyszállító járművek késedelme és törlése esetén a terminálüzemeltetőt – a Hajózási rendelet 16. cikk (1) bekezdésében foglaltak értelmében – tájékoztatási kötelezettség terheli a személyszállító járat vagy üdülési célú hajóút késedelmes indulása vagy törlése esetén. A szállító a lehető legkorábban, de legkésőbb 30 perccel a menetrend szerinti indulás időpontját követően tájékoztatnia kell a kikötői terminálból induló utasokat a helyzetről,

valamint – ha megállapítható – a várható indulási és érkezési időről. E cikk (2) bekezdése alapján a szállítónak kötelezettsége az is, hogy a késésből eredő csatlakozás elmulasztása miatt észszerű intézkedéseket tegyen alternatív csatlakozás biztosítása érdekében.

A 17. cikk (1) bekezdése szerint a szállító köteles – a várakozási idővel ésszerű arányban – a kikötői terminálból induló utasok részére díjmentesen gyorsétkeztést, rendes étkezést vagy frissítőt felkínálni, ha a szállító megalapozottan számol azzal, hogy a személyszállító járatot vagy üdülési célú hajóutat törlik, vagy annak indulása a menetrend szerinti induláshoz képest több, mint 90 percet késik. Ennek további feltétele, hogy az rendelkezésre álljon, vagy észszerű módon beszerezhető legyen.<sup>11</sup> A szállítót éjszakai elszállásolás kötelezettsége is terheli, valamint a gyorsétkezésen túli rendes étkezés és frissítők biztosítása mellett díjmentesen kell biztosítani a megfelelő fedélzeti vagy parti szállást, valamint a szálláshelyre való szállítás költségeinek a megtérítéséről is.

A rendelet a parti szálláshely vonatkozásában meghatározza a segítségnyújtás mértékét: az 80 euró/éj és legfeljebb 3 éjszaka lehet. Ugyanakkor nem korlátozható a szálláshely és a terminál közötti szállítás költsége.

Ha a szállító megalapozottan számol azzal, hogy a személyszállító járatot törlik vagy annak a kikötői terminálból való indulása több, mint 90 percet késik, az utas részére – opcionális lehetőségként – haladéktalanul, hasonló személyszállítási feltételek mellett és felár fizetése nélkül, fel kell ajánlani a végső célállomásra irányuló, a lehető legkorábbi alkalommal történő utazásra lehetőséget biztosító átfoglalást, a menetjegy árának visszatérítését és – adott esetben – a lehető legkorábbi díjmentes visszaszállítást a kiindulási pontra.<sup>12</sup>

Ha a személyszállító járatot törlik, vagy annak a kikötői terminálból való indulása több, mint 90 percet késik, az utasok jogosultak az átfoglalásra vagy a menetjegy árának a szállító általi visszatérítésére. A szállítónak 7 nap áll rendelkezésre a visszatérítésre. Az teljesíthető készpénzben, elektronikus banki átutalással, banki megbízással vagy csekkel. A teljes vételár visszatérítendő [azaz a meg nem tett szakasz(ok)ra, illetve a már megtett szakasz(ok)ra is], amennyiben az utas eredeti tervei szerinti utazás már feleslegessé vált.

Késedelem esetén – a vasúti személyszállítás szabályaihoz hasonlóan – a Hajózási rendelet is szabályozza a menetjegy árának arányos megtérítését.

A 19. cikk (1) bekezdése értelmében a menetjegy 25%-ának megfelelő összeg képezi a kártérítés minimális mértékét, ha a késés legalább

- egy óra a legfeljebb négyórás menetrend,

---

<sup>11</sup> 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 17. cikk (1) bekezdése

<sup>12</sup> 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 18. cikk (1) bekezdése

- két óra a több mint négyórás, de legfeljebb nyolcórás menetrend,
- és három óra a több mint nyolcórás, de legfeljebb huszonnégy órás menetrend,
- hat óra a több mint huszonnégy órás menetrend
- szerinti utazás esetén.

A menetjegy árának 50%-át köteles visszafizetni a szállító, amennyiben a késés időtartama meghaladja az előző bekezdésben felsorolt időtartamok kétszeresét.

A Hajózási rendelet is szabályozza a menetrend szerint közlekedő jártok bérlettel, vagy utazási igazolvánnyal közlekedő utasainak fizetendő kártérítési összegeket, amiket a vasúti személyszállítási rendeletben szabályozottakhoz hasonlóan ugyancsak a ténylegesen fizetett árhoz igazítottan, arányosan kell megállapítani.

A hajózási szállítók mentesülési lehetősége ugyancsak korlátozott a Hajózási rendelet alapján. A szállítónak a nyílt menetjeggyel utazó utasok esetén nem kell a 17-19. cikkben foglaltakat biztosítani. Azon utasok esetében sem terheli kötelezettség a szállítót, akikkel a jegy vásárlását megelőzően közölték a járat várható késedelmét, törlését, illetve, ha a járat késése vagy törlése az utas szándékos magatartása miatt következik be.

Mentesül a szállító a 17. cikk (2) pontja alapján fennálló segítségnyújtási kötelezettsége alól is, ha bizonyítja, hogy a járatörülés vagy késés a hajó biztonságos üzemeltetését veszélyeztető időjárási viszonyok miatt következik be. Nem lehet alkalmazni a szállítóval szemben a 19. cikk szerinti megtérítési szabályokat, ha a szállító bizonyítja, hogy a járatörülés vagy a késés a hajó biztonságos üzemeltetését veszélyeztető időjárási viszonyok vagy a személyszállítási szolgáltatás teljesítését megakadályozó olyan rendkívüli körülmények miatt következett be, amelyeket minden észszerű intézkedés megtétele esetén sem lehetett volna elkerülni.

Az Európai Unió a tengeri és belvízi közlekedést igénybe vevő utasok számára is széles körben és hatékonyan kívánja növelni a fogyasztók védelmét. Alapvető jogként határozza meg a járatkésés, illetve törlés esetére a megfelelő ellátáshoz való jogot, a választás jogát az átfoglalásra vagy a visszatérítésre, és a szállító objektív felelőssége alapján a menetjegy arányos részének a megtérítésére való jogot. Meghatározza a szállító mentesülésének az eseteit is. Emellett a rendelet szigorú szabályokat ír elő a szállítók tájékoztatási és felvilágosítás adási kötelezettsége tekintetében. Ezek kiterjednek a fogyatékos személyek és a mozgásukban csökkent képességű személyek részére adott megfelelő tájékoztatásokra is.

A Hajózási rendelet is meghatározza a végrehajtása ellenőrzésére hivatott szervezetrendszer kereteit, valamint a nemzeti szervek kötelezettségeit a rendelet végrehajtása körében.

### 3. Utasjogok a menetrendszerinti autóbusszos utazás során

A járművek kapacitására és az utazás időigényére tekintettel az autóbusszos utak volumenüket tekintve talán a legkisebb részét képezik a közösségi utasszállításnak. Ennek ellenére az egységes és minimális fogyasztóvédelmi garanciák kialakítása érdekében az Unió szabályozása alá vonta ezt a közlekedési módot is. Az Európai Parlament és a Tanács 2011. február 16-án elfogadta az autóbusszal közlekedő utasok jogairól szóló 181/2011/EU rendeletet (a továbbiakban: 181/2011/EU rendelet).

A szabályozás indoka, hogy az autóbusszal utazó utasok is kerülhetnek olyan helyzetbe, amikor a járat késéséből, törléséből, a beszállás megtagadásából, vagy az esetleges baleset bekövetkezéséből eredően kár éri őket. Kiemeli a szabályozás indokoltságát ennek a közlekedési módnak a balesetveszélyessége.

A rendelet a már tárgyalt rendeletekhez hasonlóan, az utas védelmét szolgálja a – jellemzően kis- és középvállalkozásokként működő – szolgáltatókkal szemben. Lényeges szabályokat ír elő a fogyatékkal élők és a mozgásukban korlátozott személyek védelmére vonatkozóan is.

A 181/2011/EU rendelet a szabályozás céljaként ugyancsak az utasok magas szintű védelmét fogalmazza meg. Az autóbusszos közlekedésben való részvétel szabályait az általános fogyasztóvédelmi követelményekhez kívánja igazítani azzal azonban, hogy tekintettel van az ágazati szereplők vállalati struktúrájára és méreteire.

A rendelet Preambuluma szerint: az autóbusszjárat igénybevétele során bekövetkező balesetektől származó elhalálozás vagy személyi sérülés, valamint a poggyász elvesztése vagy károsodása esetén járó kártérítésre (valamint a temetéssel kapcsolatos indokolt költségekre) alkalmazandó nemzeti jogszabály megválasztásakor figyelembe kell venni a szerződésen kívüli kötelmi viszonyokra alkalmazandó jogról szóló, 2007. július 11-i 864/2007/EK európai parlamenti és tanácsi rendeletet (Róma II.), valamint a szerződéses kötelezettségekre alkalmazandó jogról szóló, 2008. június 17-i 593/2008/EK európai parlamenti és tanácsi rendeletet (Róma I.). Az utasok a kártérítés mellett a balesetet követő azonnali gyakorlati szükségleteik tekintetében segítségnyújtás igénybevételére jogosultak. Ennek a segítségnyújtásnak szükség esetén ki kell terjednie az elsősegélynyújtásra, az elhelyezésre, az élelemre, a ruházatra és a személyszállításra.

A 181/2011/EU rendelet

- a fuvarozók által nyújtott utazási feltételek illetően az utasok közötti megkülönböztetésmentességre vonatkozó,
- az utasokat az autóbusszjárat igénybevétele során bekövetkező balesetektől származó haláluk vagy személyi sérülésük, vagy a poggyászuk elvesztése vagy károsodása esetén megillető jogokra,
- a fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személyeket megillető megkülönböztetésmentességre és kötelező segítségnyújtásra,

- az utasokat a járatkimaradás vagy késés esetén megillető jogokra,
- az utasok számára minimálisan nyújtandó tájékoztatásra,
- a panaszkezelésre és
- a végrehajtásra vonatkozó általános szabályokra

vonatkozóan tartalmaz rendelkezéseket.

Alkalmazási területét tekintve a rendeletet a menetrend szerinti járatokkal utazó, meghatározott utascsoportokba nem sorolt utasokra kell alkalmazni, amennyiben az utas felszállási helye vagy a célállomás valamely tagállam területén található, és amennyiben a járat menetrend szerint legalább 250 km-es távolságot tesz meg. Főszabályként a belföldi vagy a tagállamok közötti, illetve harmadik ország és az európai Unió tagállamai közötti távolsági autóbusz közlekedésre vonatkoznak a szabályai, viszont ezek az utak nem lehetnek csoportos, szervezett utazások, vagy különjáratként megrendelt autóbuszos utak.

Az utasokat megillető jogokat szűkíti a rendelet abban az esetben, ha az utazás nem éri el a 250 km-t. Ilyenkor kizárólag az egyenlő elbánás elve és a megkülönböztetés tilalma érvényesül, s csak a közlekedéshez, a képzett autóbuszvezetőkhez, meghatározott körben (például kerekesszék elvesztése, megrongálódása esetén) fennálló kártérítéshez, tájékoztatáshoz és panasztételhez való jog, valamint az igényérvényesítés lehetőségének a biztosítása illeti meg az utasokat.

A 181/2011/EU rendelet szerint különjáratok olyan járatok, melyekre nem terjed ki a menetrend szerinti járatok meghatározása, és amelyek legfontosabb jellemzője az ügyfél vagy maga a fuvarozó kezdeményezésére összeállított utascsoport autóbusszal történő fuvarozása. Az ilyen különjáratral utazó személyeket nem illetik meg mindazok a jogok, amik a menetrend szerinti járatokkal utazó utasközöniséget megilletik. Az ő jogait és kötelezettségeiket a szerződő felek szerződése szabályozza.

Az utasok halála vagy személyi sérülése, valamint a poggyászuk elvesztése vagy károsodása esetére a 181/2011/EU rendelet által megállapított kártérítési szabályok szerint az alkalmazandó nemzeti jognak megfelelően kell megállapítani a kártérítés összegét. A nemzeti jog által – az autóbuszjárat igénybevétele során bekövetkező balesetektől származó halál vagy személyi sérülés, valamint a poggyászok elvesztése vagy károsodása esetén – előírt kártérítés legfelső határa esetenként nem lehet alacsonyabb, utasonként 220 000 eurónál, poggyászdarabonként 1200 eurónál. Speciális rendelkezést tartalmaz a mozgásában korlátozott személyek eszközeire vonatkozóan, amikor a kerekesszék vagy egyéb mozgást segítő berendezés vagy segédeszköz megrongálódása esetére a kártérítés összegeként az elvesztett vagy megrongálódott eszköz pótlásához vagy javításához kapcsolódó költségeket kell megállapítani.

A kártérítés megállapításához a nemzeti jog alkalmazását írja elő. Így a fuvarozó kimentési lehetősége is korlátozott az általa folytatott tevékenység fokozottan veszélyes üzemi jellegére tekintettel. A balesetből és egyéb okból bekövetkező károk esetén csupán akkor mentesülhet a fuvarozó a kártérítési

felelőssége alól, ha bizonyítja, hogy a fokozott veszéllyel járó tevékenysége működési körén kívül eső elháríthatatlan ok, vagy a károsult felróható magatartása okozta a kár bekövetkeztét.

A rendelet által meghatározott szabályok minimumként kerültek megfogalmazásra, attól a fuvarozók az utasok javára eltérhetnek, viszont a felelősségüket érvényesen nem zárhatják ki, illetve nem korlátozhatják.<sup>13</sup>

Az autóbuszos közlekedés szabályozása is tartalmaz rendelkezést a segítségnyújtásra vonatkozóan, ami kiterjed a baleset bekövetkezése esetén nyújtandó elsősegélyre, valamint szükség esetén az elhelyezésre, az élelemre, a ruházatra és a személyszállításra.<sup>14</sup>

A fuvarozó a szükség esetén felmerülő elhelyezés teljes költségét utasonként 80 euró/éj összegre és legfeljebb két éjszakára korlátozhatja. A fuvarozót terhelő ezen segítségnyújtási kötelezettség független a károkozásban való felelősségtől, illetve annak biztosítása nem jelenti a felelőssége elismerését.

A fuvarozók kötelesek segítséget nyújtani a fogyatékkal élők részére. Ennek keretében a fuvarozók és az autóbusz-állomást üzemeltető szervek a tagállam által kijelölt autóbuszállomásokon, illetve az autóbuszokon – saját hatáskörüknek megfelelően – térítésmentesen segítséget kell biztosítaniuk a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára. Ennek mértékét külön mellékletben szabályozza a rendelet.

A fuvarozó segítségnyújtási kötelezettsége kiterjed a járatkimaradás vagy késedelem esetére. Amennyiben egy több mint 3 óra tervezett időtartamú utazást bonyolító járatot törölnek, vagy annak az autóbusz-állomásról való indulása több mint 90 perces késedelmet szenved, a fuvarozónak díjmentesen fel kell ajánlania az utas számára a várakozási időhöz vagy a késedelemhez észszerűen mérten kísértkezést, ételt és frissítőt, feltéve, hogy az autóbuzson vagy az autóbusz-állomáson ezek rendelkezésre állnak, vagy észszerűen odaszállíthatók; továbbá szállodai vagy egyéb szálláshely elhelyezést, valamint segítséget az autóbusz-állomás és a szálláshely közötti személyszállítás megszervezéséhez azokban az esetekben, amikor egy- vagy többéjszakás tartózkodás válik szükségessé. Az elhelyezés teljes költsége utasonként 80 euró/éjszaka összegre és legfeljebb két éjszakára korlátozható, azonban az nem tartalmazza az autóbusz-állomás és a szálláshely közötti személyszállítást.

Amennyiben a fuvarozó észszerűen számol a menetrend szerinti járat törlésével, vagy azzal, hogy annak az autóbusz-állomásról való indulása több mint 120 percet késik vagy túlfoglalás történt, az utas részére választási lehetőséget kell biztosítani. Ennek keretében az utas választhatja, hogy az utazást folytatja, vagy útvonal-módosítással él a végső célállomásra irányuló, a lehető legkorábbi alkalommal induló járatra, további költségek nélkül. Mindezt kérheti a személyszállítási szerződésben foglaltakhoz hasonló utazási feltételek mellett, vagy a menetjegy árának visszatérítését és adott esetben a

<sup>13</sup> 181/2011/EU rendelet 6. cikk (1) és (2) bekezdései

<sup>14</sup> 181/2011/EU rendelet 8. cikk

személyszállítási szerződésben foglaltak szerint a lehető leghamarabbi díjmentes, autóbusszal történő visszaszállítást az első kiindulási helyre.<sup>15</sup>

Ha a fuvarozó elmulasztja ezt a felajánlást, akkor a 19. cikk (2) bekezdés alapján a menetjegy árának arányos visszatérítése mellett a jegyár 50%-ának megfelelő mértékű kártérítés illeti meg az utast.

A jármű meghibásodása, működésképtelensége esetén a fuvarozó köteles másik szállítójárművet kiállítani, hogy az utasok folytathassák utazásukat. Vagylagos kötelessége emellett, hogy a működésképtelen járműtől az utasokat egy megfelelő állomáshelyre szállítsa, ahonnan az utazás folytatható. Az útvonalmódosítás vagy a menetjegy árának a visszatérítése is lehetőségként áll az utasok előtt akkor, ha a menetrend szerinti járatot törlik, vagy annak az autóbusszegállóból való indulása 120 perccel később.

A menetrendszerinti autóbusszal utazó utasokat is megilleti a tájékoztatáshoz való jog. Így jogosultak arra, hogy a járat törlése vagy késedelmes indulása esetén a fuvarozótól – vagy adott esetben az autóbussz-állomást üzemeltető szervtől – a lehető leghamarabb, de legkésőbb az indulás tervezett időpontját követően 30 perccel tájékoztatást kapjanak a helyzetről, és – amint ez az információ rendelkezésre áll – a várható indulási időről.

A tájékoztatásnak a késések és járatkimaradások miatt várhatóan elmulasztásra kerülő csatlakozási lehetőségekre is ki kell terjednie, azzal a kitéttel, hogy a fuvarozót ez a kötelezettség az észszerűen elvárhatóság mércéje szerint terheli.

A tájékoztatáshoz való jog kiterjed az utasjogokról történő megfelelő tájékoztatásra is.

A fuvarozók a panaszkezelés körében kötelesek megfelelő panaszkezelési mechanizmust kialakítani. Amennyiben a rendelet hatálya alá tartozó utas panaszt kíván benyújtani a fuvarozóhoz, ezt a menetrend szerinti járat igénybevételét vagy annak megghiúsulását követő három hónapon belül teheti meg. A határidőben benyújtott panasz kivizsgálására egy hónap áll a fuvarozó rendelkezésére és ezalatt az idő alatt az utast tájékoztatnia kell arról, hogy panaszának helyt ad, azt elutasítja, vagy még vizsgálja. A végleges választ legkésőbb a panasz kézhezvételétől számított három hónapon belül meg kell adni.

A 7. cikk szerinti kártérítés nélkül, amennyiben az e rendelet hatálya alá tartozó utas panaszt kíván benyújtani a fuvarozóhoz, ezt a menetrend szerinti járat igénybevételét vagy annak megghiúsulását követő három hónapon belül teheti meg. A panasz kézhezvételétől számított egy hónapon belül a fuvarozónak tájékoztatnia kell az utast arról, hogy panaszának helyt adtak, azt elutasították vagy még vizsgálják. A végleges választ legkésőbb a panasz kézhezvételétől számított három hónapon belül meg kell adni.

A végrehajtási szabályai alapján a tagállamokat terhelő kötelezettség, hogy a végrehajtás ellenőrzésére nemzeti szerveket jelöljenek ki, amelyhez az utasok a

<sup>15</sup> 181/2011/EU rendelet 19. cikk (1) bekezdés

nemzeti joggal összhangban panaszt nyújthatnak be a rendelet feltételezett megsértése miatt.

A 181/2011/EU rendelet a menetrend szerinti autóbusszal utazók esetében is biztosítja a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyeknek a közlekedésben való megkülönböztetésmentes részvétel lehetőségét, amit a fuvarozó térítésmentesen köteles nyújtani.

A fogyatékossgal élő személyek és a csökkent mozgásképességű személyek esetében viszonylag szűk körre korlátozott a szállítás megtagadásának a lehetősége: a fuvarozó csak meghatározott egészségügyi és biztonsági kockázat fennállására, valamint a szállítás fizikai lehetetlenségére hivatkozással tagadhatja meg azt.<sup>16</sup> Amennyiben a helyfoglalás vagy a menetjegy-kiállítás elutasításának alapja az (1) bekezdés szerinti indok, a fuvarozóknak, utazásközvetítőknek és utazásszervezőknek tájékoztatniuk kell az érintett személyt bármely más elfogadható, a fuvarozó által üzemeltetett járatról.

A fogyatékossgal élő, illetve a csökkent mozgásképességű személyek beszállásának megtagadása esetén a fuvarozó köteles tájékoztatni az utast a jegyár visszatérítésének, a kiindulási helyre történő – díjmentes és lehető legkorábbi – visszaszállítás, avagy az utazás egy másik – elfogadható – közlekedési eszközzel való folytatása avagy az útvonal módosítása opcionális lehetőségeire.

A rendelet igyekszik biztosítani, hogy a fogyatékossgal és a csökkent mozgásképességgel élő személyek minél szélesebb körben, jogaik sérelme nélkül vehessenek részt az autóbusszos közúti közlekedésben.

#### 4. Zárzó

Összegzésként megállapítható, hogy a légi közlekedésben érvényesülő utasjogok ugyanúgy megjelennek a többi közlekedési mód uniós szabályozásában, s azokat a jogalkotó megfelelő eszközökkel kívánja érvényre juttatni. Ugyanakkor a fuvarozók részére is biztosított a kimentés lehetősége azzal, hogy az előre nem látható és töle-, illetve tevékenységétől független körülmények fennállta esetén mentesülhet a kártérítési felelősége alól. Az Európai Unió fogyasztóvédelmi politikája megmutatkozik a közlekedési ágazatok szabályozásában is, annak érdekében, hogy a fogyasztók az utazásaik során minél magasabb szintű védelemben részesüljenek, illetve a speciális utazási igényű emberek igényei is megfelelő figyelmet, védelmet kapjanak.

---

<sup>16</sup> 181/2011/EU rendelet 10. cikk (1) bekezdés



**Források jegyzéke:**

- Fézer Tamás (2010): A kártérítési jog magyarázata. Budapest, Complex
- Zoványi Nikolett (2013): Az autóbusszal közlekedő utasokat az Európai Unióban megillető jogok. Debreceni Jogi Műhely, X. évf. 4. sz. 27-37.
- Zoványi Nikolett (2014): Vasúti utasok jogai az Európai Unióban. Budapest – Debrecen, Doktoranduszok Országos Szövetsége.
- Zoványi Nikolett (2015): A felelősség kérdései az utazási szerződések és az utasjogok körében. Budapest, HVG-ORAC Lap- és Könyvkiadó Kft.
- Az Európai Parlament és a Tanács 1177/2010/EU rendelete (2010. november 24.) a tengeri és belvízi közlekedést igénybe vevő utasok jogairól, valamint a 2006/2004/EK rendelet módosításáról, HL L 334, 17.12.2010, 1–16.
- Az Európai Parlament és a Tanács 1371/2007/EK rendelete (2007. október 23.) a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről, HL L 315, 3.12.2007, 14–41.
- Az Európai Parlament és a Tanács 181/2011/EU rendelete (2011. február 16.) az autóbusszal közlekedő utasok jogairól és a 2006/2004/EK rendelet módosításáról, HL L 55, 28.2.2011, 1–12.
- C-509/11. sz. ÖBB-Personenverkehr AG kontra Schienen-Control Komission és Bundesministerin für Verkehr, Innovation und Technologie ügy.