

# Az autóbusszal közlekedő utasok jogainak összefoglalása<sup>1</sup>

A 181/2011/EK rendeletet (a továbbiakban: „a rendelet”) 2013. március 1-jétől kell alkalmazni.

A rendelet az Európai Unión belüli autóbuszos személyszállítási szolgáltatásokat igénybe vevő utasok jogainak minimumszintjét írja elő.

A rendelet elsősorban a bárki által igénybe vehető „menetrend szerinti járatokra” vonatkozik (más szóval olyan járatokra, amelyeken az utasok autóbusszal történő szállítása meghatározott időközönként, meghatározott útvonalon, az utasokat előre meghatározott megállóhelyeken felvéve és kiteve történik), amennyiben az utas felszállási helye vagy a célállomás valamely tagállam területén található<sup>2</sup>.

Az utasok számára a következő alapvető jogokat kell biztosítani minden menetrend szerinti járaton, a járat útvonalának tervezett hosszától függetlenül:

- megkülönböztetésmentes utazási feltételek,
- a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek utazásban való részvételének biztosítása pótdíj felszámítása nélkül, és mozgást segítő eszköz elvesztése vagy károsodása esetén pénzbeli kártérítés fizetése,
- minimális utastájékoztatót valamennyi utas számára az utazás előtt és alatt, valamint általános tájékoztatót a jogaikról,
- a fuvarozó által valamennyi utas számára biztosított panaszkezelési mechanizmus,
- független, a rendelet betartására és szankcionálásra hatáskörrel rendelkező nemzeti szervek felállítása minden tagállamban.

Ezenkívül a következő jogokat is biztosítani kell az olyan menetrend szerinti járatokon, amelyek esetében a járat menetrend szerint legalább 250 km távolságot tesz meg (a továbbiakban: „nagy távolságú menetrend szerinti járatok”):

- (elektronikus) jegy vagy más utazásra jogosító dokumentum kiállítása,

---

<sup>1</sup> Az összefoglaló az autóbusszal közlekedő utasok jogairól és a 2006/2004/EK rendelet módosításáról szóló 181/2011/EU rendelet (HL L 55., 2011.2.28., 1. o.) 25. cikke (2) bekezdésének megfelelően készült, jogilag nem kötelező erejű.

<sup>2</sup> Továbbá bizonyos jogok az úgynevezett „különjáratokra” is vonatkoznak, ahol az ügyfél vagy maga a fuvarozó kezdeményezésére állítják össze az utascsoportot, feltéve, hogy az utas felszállási helye vagy végső célállomása valamely tagállam területén található:

- a) megkülönböztetésmentes utazási feltételek,
- b) (elektronikus) jegy vagy más utazásra jogosító dokumentum kiállítása,
- c) baleset miatt bekövetkező halál, sérülés, tárgyi veszteség vagy anyagi kár esetén kártérítés és segítségnyújtás,
- d) mozgást segítő eszköz elvesztése vagy károsodása esetén pénzbeli kártérítés a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek számára.

- baleset miatt bekövetkező halál, sérülés, tárgyi veszteség vagy anyagi kár esetén kártérítés és segítségnyújtás,
- tájékoztatás arról, ha egy járat kimarad vagy késve indul,
- a jegy teljes árának visszatérítéséhez való jog, illetve járatkimaradás vagy késés esetén más útvonal igénybevételeinek biztosítása,
- megfelelő segítségnyújtás járatkimaradás vagy nagyobb késés esetén (csak abban az esetben, ha az utazás tervezett időtartama 3 óránál több),
- a jegyár 50%-ának megfelelő összegű kártérítés, amennyiben járatkimaradás vagy nagyobb késés esetén a fuvarozó nem ajánlotta fel az utas számára, hogy választhat a menetjegy árának visszatérítése és más útvonal igénybevétele között,
- pótdíj felszámítása nélkül igénybe vehető speciális szolgáltatás nyújtása a fogyatékkal élő és a mozgáskorlátozott személyek számára az autóbusszállomásokon és a járművön egyaránt.

A tagállamok azonban – átlátható és megkülönböztetésmentes alapon – mentesíthetik e további jogok biztosítása alól a menetrend szerinti belföldi járatokat. Ez a mentesítés maximum négyéves időtartamra szólhat, és egy alkalommal megújítható (összesen tehát legfeljebb nyolcéves időtartamra vonatkozhat).

Végül a tagállamok – átlátható és megkülönböztetésmentes alapon, legfeljebb négy évre, amely egy alkalommal meghosszabbítható (összesen tehát legfeljebb nyolc évre) – mentesíthetik a teljes rendelet alkalmazása alól azokat a menetrend szerinti járatokat is, amelyek útvonalának jelentős része (beleértve legalább egy menetrend szerinti megállót is) az Unió területén kívül esik.

## **Az autóbusszal közlekedő utasok jogainak áttekintése**

### **1) A megkülönböztetésmentes utazási feltételekhez való jog**

Az autóbusszos személyszállítási szolgáltatásokra való jegyvásárlás tekintetében az utasok között sem közvetlen, sem közvetett módon nem szabad megkülönböztetést tenni sem állampolgárságuk alapján, sem aszerint, hogy a szállítást végző vagy a menetjegyet értékesítő vállalkozásnak az EU-n belül hol van a székhelye.

A nagy távolságú menetrend szerinti járatok esetében a fuvarozónak az utas részére menetjegyet kell kiállítania (a jegy elektronikus formában is kiadható), kivéve abban az esetben, ha az utazásra más dokumentum is feljogosít.

## **2) A tájékoztatáshoz való jog**

A menetrend szerinti autóbuszjáratokat igénybe vevő valamennyi utas az útjának teljes időtartama alatt jogosult megfelelő tájékoztatásra. Ebbe beletartozik az utasjogokra és a tagállami végrehajtó szervek elérhetőségeire vonatkozó felvilágosításhoz való jog is.

Az utazással és az utazási feltételekkel kapcsolatos minden lényeges általános információnak rendelkezésre kell állnia olyan formában is (például nagybetűkkel szedve, közérthető nyelven megfogalmazva, Braille-írással, illetve hangfelvételen), amelyet a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek képesek befogadni.

Ezenfelül a nagy távolságú menetrend szerinti járatok esetében a járat kimaradása vagy késése esetén a fuvarozónak – vagy adott esetben az autóbusz-állomást üzemeltető szervnek – a lehető leghamarabb, de legkésőbb az indulás tervezett időpontját követően 30 perccel tájékoztatnia kell az autóbusz-állomásról induló utasokat a helyzetről és – amint ez az információ rendelkezésre áll – az indulás várható időpontjáról. Ha az utasok járatkimaradás vagy késés miatt lekésnek egy csatlakozó járatot, a fuvarozónak – vagy adott esetben az autóbusz-állomást üzemeltető szervnek – ésszerű erőfeszítéseket kell tennie arra, hogy tájékoztassa az utasokat az alternatív csatlakozási lehetőségekről. Amennyiben ez kivitelezhető, a fuvarozónak ezt a tájékoztatást elektronikus úton is biztosítania kell az utasok számára, ha azok ezt kérték, és megadták a fuvarozónak az ehhez szükséges elérhetőségüket.

## **3) Kártérítéshez és segítségnyújtáshoz való jog baleset esetén**

A nagy távolságú menetrend szerinti járatok esetében az utasokat az autóbuszjárat igénybevétele során bekövetkező balesetek miatti haláluk vagy személyi sérülésük, valamint a poggyászuk elvesztése vagy károsodása esetén kártérítés illeti meg. A kártérítés feltétele és összege az alkalmazandó nemzeti jogszabályoktól függ, a rendelet csak bizonyos minimális összegeket ír elő. Ez a pénzbeli kártérítés nem jár automatikusan, nemzeti bíróságokon kell érvényesíteni.

Ezenkívül a fuvarozónak ésszerű és arányos segítséget kell nyújtania a nagy távolságú menetrend szerinti járatokon utazók részére a balesetet követő azonnal felmerülő szükségleteik tekintetében. Ez a segítségnyújtás szükség esetén kiterjed az elhelyezésre, az élelemre, a ruházatra, a szállításra és az elsősegélynyújtásra.

## **4) Az utazás folytatásához, az útvonal-módosításhoz és a vételár visszatérítéséhez való jog járatkimaradás vagy késés esetén**

A nagy távolságú menetrend szerinti járatok esetében<sup>3</sup> ha túlfoglalás történt, vagy ha a fuvarozó úgy látja, hogy a menetrend szerinti indulás időpontjához képest több mint 120 perc késés vagy a járat kimaradása várható, az utasok a következő lehetőségek közül választhatnak:

---

<sup>3</sup> Ez a rendelkezés nem alkalmazandó a nyílt menetjeggyel rendelkező utasokra mindaddig, amíg az indulás ideje rá nincs vezetve a menetjegyre, kivéve az utazási igazolvánnyal vagy bérlettel rendelkező utasokat.

- átfoglalást kérhetnek a végső célállomásig egy másik utazásra, felár fizetése nélkül, hasonló szállítási feltételek mellett, a legkorábbi lehetséges időpontra;
- kérhetik a menetjegy teljes árának visszatérítését, valamint egyúttal azt, hogy a fuvarozó a személyszállítási szerződésben foglaltak szerint a lehető legkorábban díjmentesen visszaszállítsa őket a kiindulási pontra.

Ugyanígy fennáll a választás joga abban az esetben, ha a járat kimarad vagy egy autóbusz-megállóból több mint 120 perc késéssel indul.

Az utasnak joga van a jegyár 50%-ának megfelelő kártérítéshez, amennyiben a fent említett helyzetben a fuvarozó sem a jegy árának visszatérítését, sem más útvonal igénybevételének lehetőségét nem ajánlja fel az utasnak.

A kártérítéshez való jog és a jegyár majdani visszatérítése nem zárja ki, hogy az utasok a menetrend szerinti járatok kimaradása vagy késése miatt kártérítési igényeikkel a nemzeti jognak megfelelően nemzeti bíróságokhoz forduljanak.

Amennyiben az utazás során az autóbusz meghibásodik, a fuvarozónak másik autóbuszt kell odaküldenie, ahol az eredeti busz meghibásodott, és onnan a másik járművel folytatni a járatot, vagy egy megfelelő várakozási helyre vagy olyan autóbusz-állomásra kell szállítania az utasokat, ahonnan folytatni tudják az utazást.

## **5) Segítségnyújtáshoz való jog járatkimaradás vagy késés esetén**

A nagy távolságú, három óránál hosszabb menettartamú menetrend szerinti járatok estében a járat kimaradása vagy 90 percnél nagyobb késése esetén az utasokat megfelelő segítségnyújtás illeti meg: többek között gyorsétkezés, rendes étkezés vagy frissítő, szükség esetén elhelyezés (a fuvarozók az elhelyezés teljes költségét utasonként és éjszakánként 80 euróra és időtartamát legfeljebb két éjszakára korlátozhatják, és nem kötelesek az elhelyezés költségeit megtéríteni abban az esetben, ha a járatkimaradás vagy a késés kedvezőtlen időjárási viszonyok vagy nagyobb természeti katasztrófa miatt következett be).

## **6) A fogyatékos és a csökkent mozgásképességű utasok jogai<sup>4</sup>**

A fogyatékos és a csökkent mozgásképességű utasokat – az általános utasjogokon túl – a menetrend szerinti autóbuszjáratok igénybevételekor a következő jogok is megilletik annak érdekében, hogy ugyanolyan utazási lehetőségeket élvezhessenek, mint más polgárok.

### **a) A fogyatékos és a csökkent mozgásképességű személyek joga az utazásban való részvételre, felár fizetése nélkül**

---

<sup>4</sup> A tagállamok mentesíthetik a menetrend szerinti belföldi járatokat a fogyatékosággal élő és a csökkent mozgásképességű személyekre vonatkozó rendelkezések alkalmazása alól, amennyiben biztosítják, hogy e személyek számára a nemzeti szabályaik alapján nyújtott védelem eléri legalább az e rendelet által biztosított szintet.

A fuvarozók, a utazásközvetítők és az utazásszervezők a fogyatékos és a csökkent mozgásképességű személyeknek a helyfoglalásért és a menetjegyért nem számíthatnak fel pótdíjat.

Továbbá az utas fogyatékoságára vagy csökkent mozgásképességére való hivatkozással nem tagadható meg a helyfoglalás elfogadása, a menetjegy kiállítása vagy az adott személy szállítása. Kivételt csak akkor lehet tenni, ha a kérdéses fogyatékosággal élő vagy csökkent mozgásképességű személy szállítása az utasok biztonságára vonatkozó jogszabályok és az illetékes hatóságok egészségügyi és biztonsági követelményeinek megfelelő alkalmazásával nem lenne lehetséges, vagy ha az autóbusz kialakítása, illetve a közlekedési infrastruktúra lehetetlenné teszi az adott személy biztonságos és kivitelezhető szállítását.

A nagy távolságú menetrend szerinti járatok esetében ha a fuvarozó, az utazásközvetítő vagy az utazásszervező a fent említett okokból elutasítja valamely személy helyfoglalásának elfogadását, menetjegyének kiállítását vagy járművön való szállítását, azonnal tájékoztatnia kell az utast az elutasítás okairól, és amennyiben az utas kéri, ezt az információt írásban is közölnie kell. Ezenfelül a helyfoglalás vagy a menetjegy-kiállítás elutasítása esetén a fuvarozónak tájékoztatnia kell az érintett személyt bármely más elfogadható, a fuvarozó által üzemeltett járatról. Amennyiben egy olyan személy jelenlétével, aki az utasnak megfelelő segítséget tud nyújtani, megszüntethető a helyfoglalás vagy a szállítás elutasításának oka, az utas kérheti, hogy egy választása szerinti személy díjmentesen kísérhesse őt.

A nagy távolságú menetrend szerinti járatok esetében ha egy fogyatékosággal élő, illetve csökkent mozgásképességű személy helyfoglalással vagy menetjeggyel rendelkezik és a fuvarozónak megfelelő időben bejelentette speciális szükségleteit, és ennek ellenére a fogyatékosága vagy csökkent mozgásképessége miatt megtagadják tőle a beszállást, ez a személy választhat a jegy árának visszatérítése és – függően attól, hogy áll-e rendelkezésre megfelelő járat – más útvonal igénybevétele között.

A fuvarozók és az autóbusz-állomások üzemeltetői a fogyatékos és a csökkent mozgásképességű személyek szállítása tekintetében kötelesek megkülönböztetésmentes hozzáférési feltételeket biztosítani. Ezeket a feltételeket nyilvánosan hozzáférhetővé kell tenni, és az utas kérésére megfogható formában rendelkezésre kell bocsátani.

## **b) Speciális segítségnyújtáshoz való jog**

Nagy távolságú menetrend szerinti járatok esetében a fuvarozóknak és autóbusz-állomásokat üzemeltető szerveknek – saját feladatkörüknek megfelelően – térítésmentesen segítséget kell biztosítaniuk a fogyatékosággal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára.

A fogyatékosággal élő és a csökkent mozgásképességű személyeknek legalább 36 órával az igényelt segítség előtt értesíteniük kell a fuvarozót speciális igényeikről, és a menetrend szerinti indulási idő előtt a megbeszélte időpontban (ez nem lehet több mint 60 perccel a járat indulása előtt) meg kell jelenniük az autóbusz-állomás kijelölt pontján.

### **c) Kártérítési jog mozgást segítő eszközök elvesztése vagy károsodása esetén**

Amennyiben a fuvarozó vagy az autóbusz-állomás üzemeltetője egy mozgást segítő eszköz (például kerekés szék vagy más segédeszköz) elvesztését vagy károsodását okozta, köteles az érintett eszköz újrabeszerzési értékének vagy, ha arra lehetőség van, a javításához kapcsolódó költségeknek megfelelő összegű kártérítést fizetni.

A fuvarozónak, illetve az autóbusz-állomás üzemeltetőjének szükség esetén mindent meg kell tennie, hogy az elvesztett vagy károsodott mozgást segítő eszközt ideiglenesen pótolja.

### **7) Fuvarozókhöz és tagállami jogérvényesítő szervekhez történő panasztételi jog**

Az utasok a fuvarozónál az adott menetrend szerinti szolgáltatás igénybevételét vagy annak meghiúsulását követő három hónapon belül panasszal élhetnek. A panasz kézhezvételétől számított egy hónapon belül a fuvarozónak tájékoztatnia kell az utast arról, hogy panaszának helyt adott, azt elutasította vagy még vizsgálja. A fuvarozónak a panasz kézhezvételétől számított három hónapon belül meg kell adnia a végleges választ.

Az említett határidők a halál, a személyi sérülés, valamint a poggyász elvesztése vagy károsodása esetén járó kártérítéssel kapcsolatos kérdésekre nem vonatkoznak.

### **8) Az utasok jogainak érvényesítése**

A rendeletben említett jogok védelmére minden tagállamnak ki kell jelölnie egy vagy több úgynevezett nemzeti végrehajtó szervet.

A rendelet betartatásáért a tagállam területéről induló menetrend szerinti járatok, valamint az EU-n kívüli országokból a tagállam területére induló menetrend szerinti járatok tekintetében a nemzeti végrehajtó szerv felel.

A rendelet megsértése tekintetében az utasok a megfelelő nemzeti végrehajtó szervhez nyújthatnak be panaszt. A tagállamok úgy is dönthetnek, hogy az utasnak első lépésként a fuvarozóhoz kell benyújtania panaszt, mely esetben a nemzeti végrehajtó szerv fellebbviteli szervként jár el azon panaszok tekintetében, amelyeket a fuvarozó nem rendezett.