

JOGI FÓRUM PUBLIKÁCIÓ

A vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogai az Európai Unióban

Szerző:

dr. Némedi Ibolya Olga

Budapest, 2024. december 12.

1. Bevezetés

Az elmúlt harminc évben Európa és a világ robbanásszerű növekedést tapasztalt a mobilitás terén¹. Az utazások és utasok számának emelkedése szükségszerűen magával hozta az egyre szélesebb körű szabályozás megalkotását a személyszállítási ágazatra vonatkozóan. E szabályok főként a biztonságot és a fogyasztók védelmét célzó rendelkezéseket tartalmaztak.

Az uniós jogalkotásban először a szervezett utazási formákról szóló 90/314/EGK tanácsi irányelv² biztosított védelmet az utazásban részt vevő fogyasztók, azaz az utazók számára. Az utasjogokat pedig először a légi közlekedésben részt vevő utasok számára rögzítette az Európai Unió, a menetrendszerű légiközlekedésben visszautasított beszállás kártalanítási rendszerének közös szabályainak megállapításáról szóló 295/91/EGK tanácsi rendelettel. Bő másfél évtizeddel később, 2007-ben³ került sor a vasúti utazásban részt vevő utasok jogainak deklarálására.

Az Európai Unióban az utazásokra, illetve utasjogokra vonatkozó szabályozás jogalkotási kompetenciájához a fogyasztóvédelem⁴ a hivatkozási alap⁵, így a fogyasztóvédelmi joganyaggal párhuzamosan, azzal összefonódva fejlődött az utasok védelmét biztosító szabályozás is. Ahogy Margherita Colangelo és Vincenzo Zeno-Zencovich megfogalmazta: „az EU-ban kölcsönös kapcsolat áll fenn az utasvédelem és a fogyasztóvédelmi politika fejlődése között. Egyrészt az utasok védelme a fogyasztóvédelmi politikák eredménye, másrészt az utasok védelmének specifikussága nagy mértékben fokozta a fogyasztóvédelmi politikákat.”⁶

Az EU-ban a fogyasztóvédelmi szabályozás és az utasok jogaira vonatkozó szabályozás dinamikus, folyamatos fejlődésben, változásban van, az egyes rendeletek és irányelvek nyomkövetése és a hatásvizsgálati elemzések alapján újabb jogszabály-módosítások, illetve új területre vonatkozó jogszabályok vannak terítéken az Európai Bizottság, a Tanács és a Parlament asztalán.

¹ Marko PAVLIHA (szerk.): *Transport Law on Passenger Rights*, London - New York, Routledge, 2021. 1.

² A Tanács 90/314/EGK irányelve (1990. június 13.) a szervezett utazási formákról, HL L 158., 1990.6.23., 59-64. o.

³ Az Európai Parlament és a Tanács 2007. október 23-i 1371/2007/EK rendelete a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről (HL L 315., 2007.12.3., 14-41. o.)

⁴ Európai Unió Működéséről szóló Szerződés 169. cikk (1) bekezdés:

„A fogyasztói érdekek érvényesülésének előmozdítása és a fogyasztóvédelem magas szintjének biztosítása érdekében az Unió hozzájárul a fogyasztók egészségének, biztonságának és gazdasági érdekeinek védelméhez, valamint a tájékoztatáshoz, oktatáshoz és az érdekek védelmét célzó önszerveződéshez való jogaik megerősítéséhez.”

⁵ ZOVÁNYI Nikolett: *A felelősség kérdései az utazási szerződések és az utasjogok körében*, Budapest, HVG-ORAC, 2015. 11.

⁶ Margherita COLANGELO - Vincenzo ZENO-ZENCOVICH: *Introduction to European Union Transport Law*, Róma, Roma Tre-Press, 2019. 141.

A szakdolgozatomban a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogait ismertetem a jelenleg hatályos európai uniós szabályozás alapján. Kitérek az utasjogok érvényesülésének kérdésére is, európai uniós közvélemény-kutatások és egy saját magam által végzett felmérés eredményeit figyelembe véve. A jogok érvényesülésének vizsgálata körében elemzem a magyarországi személyszállítást végző vasúti társaságok, valamint a hazai Vasúti Igazgatási Szerv panaszkezeléssel kapcsolatos adatait is. Végül kitekintek a közeljövőbe, azaz az Európai Unióban folyamatban lévő, az ágazatot érintő főbb jogalkotási folyamatokat foglalom össze.

2. Fogalmi alapvetés

2.1. Az utazási szerződés

Az Európai Unióban az utazók és kereskedők közötti, utazási csomagokra és utazási szolgáltatásnyújtásokra vonatkozó szerződések alapvető szabályait jelenleg az utazási csomagokról és az utazási szolgáltatásnyújtásokról szóló európai parlamenti és tanácsi (EU) 2015/2302 irányelv⁷ szabályozza, amelyet a tagállamoknak 2018. január 01. napjáig kellett átültetni a nemzeti jogrendbe. Ez az irányelv 2018. július 1. napjától váltotta fel a korábbi, a szervezett utazási formákról szóló 90/314/EGK tanácsi irányelvet.

Az (EU) 2015/2302 irányelv hatálya kifejezetten az utazók részére kereskedők által értékesítésre kínált vagy értékesített utazási csomagokra, valamint az utazók részére kereskedők által elősegített utazási szolgáltatásnyújtásokra terjed ki⁸, és az irányelv kiveszi a hatálya alól a 24 óránál rövidebb, szállásadást nem tartalmazó utazási csomagokat és utazási szolgáltatásnyújtásokat⁹. Ennek ellenére az irányelv a személyszállítási szerződések és utasjogok vizsgálatakor fontos kiindulópont, mivel e jogszabály határozza meg az EU-ban az utazási szerződések alapvető normáit, és az irányelv szerint az utazási szolgáltatás fogalmába tartozik a személyszállítás is¹⁰.

Az irányelv magyar jogrendbe átültetett szabályait a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.), a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény (Kertv.), és az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásnyújtásra vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet tartalmazza. A Ptk. Nagykomentárja szerint „a Ptk. általános szerkesztési elve, hogy az irányelveknek csupán az időtálló és kellő absztraktsággal megfogalmazott magánjogi normáit implementálja, míg az e követelményeket ki nem elégítő normák átültetését a kódexen kívüli jogszabályokra hagyja”¹¹. A Ptk. szerkesztési koncepciójának megfelelően a törvény ezen

⁷ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2015/2302 irányelve (2015. november 25.) az utazási csomagokról és az utazási szolgáltatásnyújtásokról, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, továbbá a 90/314/EGK tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről, HL L 326, 2015.12.11., 1-33. o.

⁸ (EU) 2015/2302 irányelv 2. cikk (1) bekezdés

⁹ (EU) 2015/2302 irányelv 2. cikk (2) bekezdés a) pont

¹⁰ (EU) 2015/2302 irányelv 3. cikk 1. pont a) alpontja szerint ezen irányelv alkalmazásában „utazási szolgáltatás” a személyszállítás.

¹¹ Ptk. Nagykomentár a 6:254. §-hoz, GÁRDOS Péter, In: GÁRDOS Péter - VÉKÁS Lajos (szerk.): Nagykomentár a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvényhez. 2024. január 1. időállapotú, 2024. évi Jogtár-formátumú kiadás

jogintézménynél is csak a legalapvetőbb magánjogi szabályokat tartalmazza - „a szerződés tárgyát, a megrendelő elállási jogát és a szerződési pozíció átruházásának a lehetőségét, valamint biztosítja e szabályok féloldalú kógenáciáját,”¹² - míg az egyéb, közjogi és magánjogi jellegű, kevésbé időtálló részletszabályok kormányrendeleti szinten lettek rögzítve.

A Ptk. XV. címe a vállalkozási típusú szerződések között, a vállalkozási szerződés egyik altípusaként szabályozza az utazási szerződést, amely alapján „a vállalkozó utazás és az út egyes állomásain való tartózkodás megszervezésére, továbbá kapcsolódó szolgáltatások nyújtására, a megrendelő a szolgáltatások átvételére és díj fizetésére köteles”¹³. Ebből következően az utazási szerződésekre a Ptk. 6:254. §-ban nem szabályozott kérdésekben a vállalkozási szerződésre vonatkozó általános szabályok alkalmazandók.

Az utazási szerződés két alanyát vizsgálva megállapítható, hogy a Ptk. az általános vállalkozási szerződés fogalmainál maradv megrendelőnek és vállalkozónak nevezi őket, nem veszi át az (EU) 2015/2302 irányelv által használt fogalmakat. Ennek egyik indoka, hogy a Ptk. a fogyasztó fogalmát¹⁴ természetes személyre szűkítette, az utazási szerződések fogyasztóvédelmi szempontból védelemben részesülő megrendelői azonban jogi személyek is lehetnek. Hámori Antal kiemeli, hogy az eltérő fogalom használata „nem jelenti azt, hogy az utazási szerződés Ptk.-beli szabályozása fogyasztóvédelmi jogi, fogyasztói többletvédelmi szempontból ne lenne releváns; az a Ptk. szerinti fogyasztó és vállalkozás közötti szerződéses jogviszonyok körét is felöleli.”¹⁵

Az irányelv sem a ‘fogyasztó’ fogalmat, hanem az ‘utazó’ és ‘kereskedő’ meghatározásokat használja. Az irányelv szerinti ‘kereskedő’¹⁶ fogalom - az uniós fogyasztóvédelmi jogszabályokhoz hasonlóan - a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében eljáró bármely személyt jelöli, természetesen az ezen irányelv hatálya alá tartozó szerződések vonatkozásában. Míg a kereskedő fogalma nem tér el a fogyasztóvédelmi jogszabályokban alkalmazott vállalkozó fogalmától, ettől

¹² GÁRDOS i. m.

¹³ Ptk. 6:254. § (1) bekezdés

¹⁴ Ptk. 8:1. § (1) bekezdés 3. pont: fogyasztó: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy

¹⁵ HÁMORI Antal: A fogyasztók védelme és az új Ptk. *Magyar Jog*, 2015/5., 257-273.

¹⁶ (EU) 2015/2302 irányelv 3. cikk 7. pont szerint ezen irányelv alkalmazásában „kereskedő”: bármely természetes vagy - akár magán-, akár köztulajdonban álló - jogi személy, aki vagy amely az ezen irányelv hatálya alá tartozó szerződések vonatkozásában szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében - akár utazásszervezőként, utazásközvetítőként, utazási szolgáltatásnyújtó igénybevitelét elősegítő kereskedőként, akár utazási szolgáltatást nyújtó személyként - jár el, ideértve azt az esetet is, ha a kereskedő a nevében vagy javára eljáró bármely más személy közbeiktatásával végzi a tevékenységét.

eltérő a helyzet a szerződés másik alanya, az utazó esetében. Az (EU) 2015/2302 irányelv (7) preambulumbekzdése megindokolja, hogy az irányelv miért az utazó fogalmát használja: bár az irányelv hatálya alá tartozó szolgáltatások igénybe vevői többsége az uniós fogyasztói jog értelmében vett fogyasztó, azonban a kisvállalkozások azon képviselői, illetve olyan szakemberek, akik a fogyasztókéval azonos foglalmi csatornákat használnak a vállalkozásukkal vagy szakmai tevékenységükkel kapcsolatos utazások foglalásához, gyakran hasonló szintű védelmet igényelnek. A 'fogyasztó' egyéb uniós jogszabályokban szereplő fogalommeghatározásával való összetévesztés elkerülése érdekében az irányelv a védelemben részesülő személyeket 'utazónak' nevezi: 'utazó'¹⁷ minden olyan személy, akinek szándékában áll egy, ezen irányelv hatálya alá tartozó szerződés megkötése, vagy egy ilyen szerződés alapján utazásra jogosult.

2.2. Utasjogok az Európai Unióban

Az elmúlt évtizedekben az utazások számában hatalmas növekedés következett be, ezért az Európai Unióban intézkedéseket vezettek be az utasok védelme érdekében. Az EU-ban ezeket a szabályokat a különböző közlekedési módok - a légi, a vasúti, a vízi és az autóbuzsos közlekedés - szerint külön rendeletek¹⁸ tartalmazzák. Az Európai Bizottság 2011-ben kiadott, utasjogokról szóló közleménye¹⁹ szerint a rendeletben megfogalmazott utasjogok „biztosítják a polgárok minimális védelmét, és ezzel elősegítik a mobilitást és a társadalmi integrációt, segítenek a fuvarozók egyenlő versenyfeltételeinek megteremtésében az egyes közlekedési módokon belül és azokon átnyúlóan is”. A Közlemény szerint valamennyi közlekedési ágazatban érvényesülő, utasokat megillető jogok három pilléren alapulnak: a

¹⁷ (EU) 2015/2302 irányelv 3. cikk 6. pont

¹⁸ A) A légi közlekedés vonatkozásában:

- Az Európai Parlament és a Tanács 261/2004/EK rendelete (2004. február 11.) visszautasított beszállás és légi járatok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról, és a 295/91/EGK rendelet hatályon kívül helyezéséről, HL L 046, 2004.2.17., 1-8. o.
- Az Európai Parlament és a Tanács 1107/2006/EK rendelete (2006. július 5.) a légi járműveken utazó fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek jogairól, HL L 204., 2006.7.26., 1-9. o.
- A Tanács 2027/97/EK rendelete (1997. október 9.) a légitfuvarozók utasok és poggyászuk légi szállítása tekintetében fennálló felelősségéről, HL L 285., 1997.10.17., 1-3. o.

B) Vasúti közlekedésre vonatkozóan:

- Korábban (2023.06.06.-ig) hatályos rendelet: az Európai Parlament és a Tanács 2007. október 23-i 1371/2007/EK rendelete a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről (HL L 315., 2007.12.3., 14-41. o.).
- A jelenleg hatályos szabályozás: az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2021/782 rendelete (2021. április 29.) a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről, HL L 172., 2021.5.17., 1-52. o.

C) Vízi közlekedés vonatkozásában:

- 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., 2010.12.17., 1-16. o.
- Az Európai Parlament és a Tanács 392/2009/EK rendelete (2009. április 23.) a tengeri utasszállítók baleseti felelősségéről, HL L 131., 2009.5.28., 24-46. o.

D) Autóbuzsos közlekedés: 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., 2011.2.28., 1-12. o.

¹⁹ COM (2011) 898 végleges, 2011.12.19. A Bizottság közleménye az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak: „Az utasérdekek európai perspektívája: Közlemény a különböző közlekedési módokban érvényesülő utasjogokról”

megkülönböztetésmentességen; a pontos, időszerű és hozzáférhető tájékoztatáson; valamint az azonnali és arányos segítségnyújtáson. Ez alapján a Közlemény a következő tíz alapvető utasjogot²⁰ rögzítette:

- 1) megkülönböztetésmentességhez való jog a közlekedéshez való hozzáférés terén;
- 2) mobilitáshoz való jog: többletköltségek nélküli hozzáférhetőség és segítség a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű utasok számára;
- 3) tájékoztatáshoz való jog a vásárlás előtt és az utazás különféle szakaszai során, különösen a szolgáltatás zavara esetén;
- 4) az utazásról való lemondáshoz való jog (teljes jegyár visszatérítése), ha az utazást nem a tervezett módon hajtják végre;
- 5) a szállítási szerződés teljesítéséhez való jog a szolgáltatás zavara esetén (más útvonalra terelés vagy átfoglalás);
- 6) segítséghez való jog az induláskor vagy a csatlakozási pontokon bekövetkező hosszú késés esetén;
- 7) bizonyos körülmények között kártérítésre való jog;
- 8) az utasokra és poggyászukra vonatkozó fuvarozói felelősséghez való jog;
- 9) gyors és hozzáférhető panaszkezelési rendszerhez való jog;
- 10) az uniós jog teljes körű alkalmazásához és hatékony végrehajtásához való jog.

Az utasjogok érvényesülését az EU intézményei - így a Bizottság, illetve az Európai Számvevőszék - többször felülvizsgálta az elmúlt másfél évtizedben, a felmérések eredményei alapján pedig az EU jogalkotó szervei jogszabály-módosításokat fogadtak el, illetve a vasúti közlekedés tekintetében egy teljesen új rendeletet kell alkalmazni 2023-tól.

2.3. A vasúti utasjogok közösségi szintű deklarációjáig vezető út

Az uniós szabályozás megjelenése előtt a vasúti közlekedést nemzetközi egyezmények szabályozták. A vasúti személyszállításra és az utasok egyes jogaira a 1980. május 9. napján kelt Berni Nemzetközi Vasúti Fuvarozási Egyezmény (COTIF), valamint a Bernben 1952. október 25. napján aláírt - és azóta

²⁰ A tíz alapvető utasjog összefoglalását a 1. számú melléklet táblázatos formában tartalmazza.

többször módosított - Nemzetközi Vasúti Személy- és Pogyásfuvarozási Egyezmény (CIV)²¹ tartalmazott rendelkezéseket. Az utasjogok szempontjából az egyezmények legfontosabb eredménye, hogy „meghatározza a fuvarozó vasúttársaság felelősségét a szállítás késedelme, a személyek sérülése és a poggyások elvesztése, sérülése, késedelmes szállítása esetén.”²² Az egységes belső piac kialakulásával európai közösségi szinten célkitűzés volt a közösségi vasutaknak az egységes piac követelményeihez való igazítása és a vasúthálózat hatékonyságának növelése²³. A belső határok nélküli térségben a nemzetközi egyezmények rendelkezéseit nem lehetett alkalmazni, mert hiányzott a nemzetközi elem megléte a belföldi, illetve tagállamok közötti utazások során. A légi utasjogokra vonatkozó szabályozás tapasztalatait is figyelembe véve, így került sor 2007-ben a vasúti ágazatban az utasjogok rendeletben történő rögzítésére.

2.4. A vasúti személyszállítási szerződés

Az Európai Unióban a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló, 2021. április 29.-i európai parlamenti és tanácsi (EU) 2021/782 rendelet (a továbbiakban: (EU) 2021/782 rendelet) szabályozza a vasúti közlekedést igénybe vevő személyek jogait és kötelezettségeit, a vállalkozó vasúti társaságoknak az utasokra és poggyászaikra vonatkozó felelősségét és biztosítási kötelezettségét, továbbá egyes szolgáltatásminőségi előírásokat. A rendelet 2021. június 6-án lépett hatályba, azonban főszabály szerint 2023. június 07. napjától kell alkalmazni. A rendelet a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló, 2007. október 23.-i európai parlamenti és tanácsi 1371/2007/EK rendeletet váltotta fel. Magyarországon e körben további szabályokat, és az uniós rendelet végrehajtásához szükséges rendelkezéseket állapít meg a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény (Sztv.).

Az új uniós szabályozás főbb indokait a (EU) 2021/782 rendelet preambuluma tartalmazza. Eszerint a 1371/2007/EK rendeletet jelentősen át kellett dolgozni annak érdekében, hogy nagyobb védelmet nyújtson az utasoknak, és ösztönözze a nagyobb mértékű vasúti közlekedést. A fogyasztóvédelem fejlődése is indokolta az új szabályozást, melynek célja a vasúti személyszállítást igénybe vevő utas,

²¹ Magyarország az egyezményeket 1986-ban ratifikálta a Bernben az 1980. évi május hó 9. napján kelt Nemzetközi Vasúti Fuvarozási Egyezmény (COTIF) kihirdetéséről szóló 1986. évi 2. törvényerejű rendelettel. A COTIF jelenleg magába foglalja a CIV rendelkezéseit, a nemzetközi egyezmény A) Függelékeként.

²² ZOVÁNYI i.m. 189.

²³ A Tanács irányelve (1991. július 29.) a közösségi vasutak fejlesztéséről, HL L 237., 1991.8.24., 25–28. o.

mint gyengébbik fél jogainak védelme. További cél az Unión belüli vasúti személyszállítási szolgáltatások javítása. A rendelet ugyanazokat a jogokat biztosítja a nemzetközi és a belföldi vasúti személyszállítási szolgáltatásokat igénybe vevő utasok számára, így minden utas - függetlenül az utazás típusától - egyenlő védelemben részesül az EU tagállamaiban, ezzel javítva a fogyasztóvédelmet az Unióban, és egyenlő versenyfeltételeket teremtve a vállalkozó vasúti társaságok között. Az EU elismeri a vasút és kerékpár kombinált használatának környezeti előnyeit, ezért a rendelet környezetvédelmi célokat is szem előtt tartva előírásokat fogalmaz meg annak érdekében, hogy a vállalkozó vasúti társaságok megkönnyítsék a kerékpáros közlekedés és a vasúton történő utazás kombinálását, a vasúttársaságoknak törekedniük kell a kerékpárszállítás feltételeinek javítására. Az új rendelet kiemelt célja az is, hogy jobban megfeleljen a fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személyek igényeinek²⁴.

Az (EU) 2021/782 rendelet közvetlenül alkalmazandó az Európai Unió valamennyi tagállamában. A rendelet 2. cikke azonban lehetőséget biztosít a tagállamok részére, hogy bizonyos szabályozási kör tekintetében mentességgel élhessenek a rendelet kötelező alkalmazása alól, ezen mentességeket kötelesek bejelenteni az Európai Bizottság felé. Így például a rendelet 2. cikk (2) bekezdése alapján a tagállamok mentesíthetik a rendelet alkalmazása alól a szigorúan történelmi vagy turisztikai céllal működtetett szolgáltatásokat. A 2. cikk (3) és (4) bekezdése alapján bizonyos, a 1371/2007/EK rendelet szerinti korábbi mentességek továbbra is érvényben maradnak. A 2. cikk (6) bekezdés a) pontja pedig lehetőséget ad a tagállamoknak arra, hogy bizonyos előírások alól mentességet biztosítsanak a városi, elővárosi és regionális vasúti személyszállítási szolgáltatások tekintetében. Ennek indoka, hogy a városi, elővárosi és regionális vasúti személyszállítási szolgáltatások jellege eltér a távolsági szolgáltatásokétól, azonban ezen mentességek nem alkalmazhatók az olyan alapvető szabályokra, mint a diszkrimináció tilalma, a vállalkozó vasúti társaságok felelőssége és biztosítási kötelezettsége. Mivel a rendelet célja az EU-n belüli vasúti személyszolgáltatások javítása, ezért a 2. cikk (6) bekezdés b) pontja mentesítési lehetőséget ad a tagállamoknak az olyan nemzetközi vasúti személyszállítási szolgáltatások tekintetében, amelyeknek jelentős része - ezen belül legalább egy menetrend szerinti megállás - az Unión kívül történik.

²⁴ E körben két uniós jogszabályra hivatkozik a rendelet:

- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2019/882 irányelve (2019. április 17.) a termékekre és a szolgáltatásokra vonatkozó akadálymentességi követelményekről, HL L 151., 2019.6.7., 70-115. o.
- A Bizottság 1300/2014/EU rendelete (2014. november 18.) az uniós vasúti rendszernek a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek általi hozzáférhetőségével kapcsolatos átjárhatósági műszaki előírásokról, HL L 356., 2014.12.12., 110-178. o.

Mielőtt a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogait tanulmányoznánk, szükséges először megvizsgálni, hogy milyen szerződéses jogviszony kapcsán beszélünk ezekről az utasjogokról. Ezt az (EU) 2021/782 rendelet 3. cikkében foglalt fogalommeghatározásokon keresztül tudjuk elemezni. A vasúti személyszállítási szerződés²⁵ ellenszolgáltatás fejében vagy térítésmentesen teljesítendő vasúti fuvarozásról szóló szerződés a vállalkozó vasúti társaság és az utas között, amely egy vagy több szállítási szolgáltatásra vonatkozik. A szerződéses jogviszony két alanya tehát a vállalkozó vasúti társaság, valamint az utas. A vállalkozó vasúti társaság²⁶ a megfelelő engedéllyel rendelkező vállalkozás, amelynek fő tevékenysége vasúti áru-, illetve személyszállítási szolgáltatások nyújtása, azzal a megkötéssel, hogy e vállalkozásnak kell a vontatást biztosítania. Az utas definícióját a rendelet nem tartalmazza, de a jogszabályi rendelkezésekből logikai úton megállapítható, hogy az utas a vasúti személyszállításra irányuló szerződéses jogviszonyban a vállalkozással szemben, fogyasztói pozícióban lévő természetes személy, aki a szerződés alapján a szállítási szolgáltatást igénybe veszi. A rendelet nem minősíti egyértelműen fogyasztónak az utast, azonban a rendelet célja és tartalma szerint is széleskörű, fogyasztókat megillető védelemben részesíti a személyszállítási szolgáltatásra irányuló szerződést megkötő, gyengébb szerződési pozícióban lévő utast, a fogyasztóvédelem alapvető céljának, a felek közötti egyensúlyhiány kiegyenlítésének érdekében. E körben osztom Papp Tekla azon véleményét²⁷, amely szerint a személyszállítás utasát a fogyasztóvédelmi szükségesség szempontjából logikus lenne fogyasztónak minősíteni.

A vasúti személyszállítási szerződés tárgya a szolgáltatás²⁸, amely a vasúti állomások között menetrend szerint működtetett vasúti személyszállítási szolgáltatás, beleértve a helyettesítő utazási megoldás tekintetében kínált szállítási szolgáltatásokat is. Az Sztv. 2. § 30. pontja értelmében törvény alkalmazásában személyszállítási szolgáltatás az e törvényben meghatározott járművel szerződés alapján, díj ellenében végzett személyszállítás, valamint az ezekhez kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások. Az uniós rendelet fogalommeghatározásai közül fontosnak tartom még kiemelni az utazás²⁹ fogalmát, amely egy indulási és egy érkezési állomás között végzett személyszállítást jelent.

²⁵ (EU) 2021/782 rendelet 3. cikk 6. pont

²⁶ A vállalkozó vasúti társaság pontos fogalmát - az (EU) 2021/782 rendelet 3. cikk 1. pontja szerint - az egységes európai vasúti térség létrehozásáról szóló, 2012. november 21.-i 2012/34/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv 3. cikk 1. pontja határozza meg.

²⁷ PAPP Tekla: Fogyasztó-e az utas? *Magyar Jog*, 2011/10. 616-619.

²⁸ (EU) 2021/782 rendelet 3. cikk 10. pont

²⁹ (EU) 2021/782 rendelet 3. cikk 11. pont

Az Európai Unió Bírósága (EUB) ítélezési gyakorlatában³⁰ egyértelművé tette, hogy a vasúti személyszállítási szerződés nem csak a menetjegy megvásárlásával jöhet létre, hanem a szállítási szerződés létrejön a fuvarozó, és egy olyan utas között, aki egy szabadon hozzáférhető vonaton menetjegy megvásárlásának szándéka nélkül foglal helyet. Ezt az értelmezést az EUB a korábban hatályos 1371/2007/EK rendelet preambulumban megfogalmazott célkitűzések fényében adta. „Ha ugyanis úgy lehetne tekinteni, hogy az ilyen utast, kizárólag azon okból, hogy nem rendelkezik menetjeggyel, amikor felszáll a vonatra, úgy lehetne minősíteni, mint aki nem részese a vonatjaihoz szabad hozzáférést biztosító vasúttársasággal fennálló szerződéses jogviszonynak, ezen utast neki fel nem róható körülmények miatt meg lehetne fosztani azon jogoktól, amelyeket e rendelet kapcsol a szállítási szerződés megkötéséhez, ami ellentétes lenne az említett rendeletnek a vasúti utasok védelmére irányuló, és e rendelet (1)-(3) preambulumbekzdésében rögzített célkitűzéssel.”³¹ A jelenleg hatályos (EU) 2021/782 rendelet célkitűzései e tekintetben nem változtak, így az EUB hivatkozott döntésében megfogalmazott jogértelmezés jelenleg is irányadó.

³⁰ C-349/18. és C-351/18. sz. egyesített ügyek ítélete, Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen (NMBS) kontra Mbutuku Kanyeba és társai [EU:C:2019:936], és C-530/22. sz. ügy végzése: Dunaj-Finanse sp. z o.o. kontra KG [ECLI:EU:C:2023:129]

³¹ C-530/22. sz. ügy végzése: Dunaj-Finanse sp. z o.o. kontra KG [ECLI:EU:C:2023:129] 36. pont

3. Az utasjogok a (EU) 2021/782 rendelet szerint

A rendelet „Tárgy és célkitűzések” című 1. cikke összefoglalja, hogy a rendelet „az utasok hatékony védelme és a vasúti utazások ösztönzése érdekében” mely körökben állapít meg szabályokat. Az utasok rendeletben szabályozott jogait jelen dolgozatomban akként csoportosítom, hogy a fogyasztókat illető öt alapvető jogból³² melyikhez kapcsolódik az utasjog, illetve külön csoportot alkotnak azon utasjogok, amelyek a hátrányos megkülönböztetés tilalmából erednek.

3.1. Hátrányos megkülönböztetés tilalma

Az európai uniós integráció egyik alapköve az állampolgárságon alapuló hátrányos megkülönböztetés tilalma. Az Európai Unió Működéséről szóló Szerződés (EUMSZ) 18. cikke tiltja az állampolgársági alapon történő megkülönböztetést. E szerint minden uniós polgárt, aki az állampolgárságától eltérő másik tagállamban jogszerűen lakik, vagy tartózkodik, ugyanazon jogosultságok illetik, mint a tagállam állampolgárait, és az uniós jog hatálya alá tartozó valamennyi helyzetben hivatkozhat az állampolgárságon alapuló hátrányos megkülönböztetés tilalmára.

E körben a (EU) 2021/782 rendelet 5. cikke általános elvként kimondja, hogy a vállalkozó vasúti társaságoknak, a menetjegy-értékesítőknek vagy az utazásszervezőknek az utas állampolgársága szerinti vagy a vállalkozás Unión belüli székhelye szerinti közvetlen, vagy közvetett hátrányos megkülönböztetés nélkül kell meghatározniuk szerződési feltételeiket és díjszabásaikat az utazóközönség számára, és ez alkalmazandó a helyfoglalásokra is.

A diszkrimináció tilalmához kapcsolódóan, de nem az állampolgárságon, hanem a személy fizikai és mentális állapotán alapuló hátrányos megkülönböztetés tilalma körében a vizsgált rendelet a VI. fejezetében részletes szabályokat tartalmaz a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek szállítása tekintetében. Az előírások alapja, hogy ezen személyek a többi uniós polgárral azonos jogokkal rendelkeznek a szabad mozgás és a megkülönböztetésmentesség tekintetében. A

³² Az Európai Gazdasági Közösség Tanácsa 1975. április 14-én fogadta el a Közösségek első fogyasztóvédelmi programját, amely meghatározta a fogyasztói alapjogokat: (1) jog az egészség és biztonság védelmére, (2) jog a fogyasztók gazdasági érdekeinek védelmére, (3) jog a kárigény érvényesítésére, (4) tájékoztatáshoz és oktatáshoz való jog, (5) képviselőhöz való jog.

rendelet (27) preambulumbekzdése³³ szerint az előírásokra annak érdekében van szükség, hogy a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképessegű személyek a vasúti közlekedés tekintetében a többi állampolghoz hasonló mobilitási lehetőségekkel rendelkezzenek.

A rendelet 21. cikke a közlekedéshez való jog körében előírja a vállalkozó vasúti társaságok és az állomások üzemeltetői számára, hogy megkülönböztetésmentes hozzáférési szabályokat állapítsanak meg és alkalmazzanak, többletköltség nélkül kell e személyek számára helyfoglalást és menetjegyet biztosítaniuk, kérésre tájékoztatást kell nyújtaniuk az állomás és annak létesítményei, valamint a vasúti szolgáltatások akadálymentességéről és a járművekhez való hozzáférés feltételeiről. A rendelet 23. és 24. cikkei részletes szabályokat tartalmaznak a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképessegű személyek részére térítésmentesen, az állomáson és a vonat fedélzetén történő segítségnyújtásról. A rendelet 26. cikke rendszeres képzési kötelezettséget ír elő a vállalkozó vasúti társaságok és az állomásüzemeltetők számára, mely szerint az állomáson vagy a vonatokon dolgozó, az utazóközönséggel közvetlen kapcsolatba kerülő személyzet minden tagja részére a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképessegű személyek igényeivel kapcsolatos tájékozottságot növelő képzést kell biztosítaniuk. A rendelet 25. cikke szabályozza a vasúti társaság és az állomásüzemeltető kártérítési felelősségét abban az esetben, ha elveszíti vagy megrongálja egy fogyatékossgal élő vagy csökkent mozgásképessegű személy mozgást segítő eszközét, segédeszközét, vagy a segítő kutyájának az elvesztését vagy sérülését okozza. Ez esetben a rendelet kimondja a vállalkozás felelősségét és indokolatlan késedelem nélküli kártérítést ír elő.

3.2. A fogyasztók egészségének és biztonságának védelme

Az (EU) 2021/782 rendelet tartalmaz előírásokat a szolgáltatásminőségi előírások megállapítása és figyelemmel kísérése, valamint az utasok személyes biztonságát érintő kockázatok kezelése körében, amely az utasok egészségének és főként biztonságának a védelméhez, mint fogyasztói alapjoghoz kapcsolható. A 27. cikk előírja a vállalkozó vasúti társaságoknak, a pályahálózat-működtetőknek és az állomások üzemeltetőinek, hogy saját felelősségi körükön belül meg kell tenniük a megfelelő intézkedéseket a vasútállomásokon és a vonatokon az utasok személyes biztonságának biztosítása,

³³ Az uniósi rendelet a preambulumban hivatkozik arra, hogy az e körben tett előírások összhangban vannak az ENSZ 2006. december 13-án, New Yorkban elfogadott, a Fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló egyezményében foglaltakkal. A nemzetközi szerződést a magyar jogrendbe a Fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló egyezmény és az ahhoz kapcsolódó Fakultatív Jegyzőkönyv kihirdetéséről szóló 2007. évi XCII. törvény iktatta be.

valamint a kockázatok kezelése érdekében, mindezt a hatóságokkal egyetértésben, a hatóságok által meghatározott biztonsági szinthez igazodva.

A rendelet 29. cikke a vállalkozó vasúti társaságok részére előírja szolgáltatásminőségi előírások³⁴ megállapítását, és a szolgáltatásminőség fenntartása érdekében minőségbiztosítási rendszer alkalmazását. Ezen felül a vállalkozásnak nyomon kell követnie saját teljesítményét és kétévente jelentést kell közzétennie. Az állomások üzemeltetőinek is kötelező a szolgáltatásminőségi előírások kidolgozása, és a nyomonkövetés, azonban közzétételi kötelezettségük nincs, hanem a nemzeti hatóságok számára kell az információkhoz való hozzáférést biztosítaniuk.

3.3. A fogyasztók gazdasági (vagyon) érdekeinek védelme

A fogyasztók vagyoni érdekeinek védelmét szolgálják a rendelet azon előírásai, amelyek a vállalkozó vasúti társaságoknak az utasokra és poggyászaikra vonatkozó felelősségére és biztosítási kötelezettségeire, az utasok jogaira a vasúti szolgáltatás igénybevételéből eredő balesetektől származó halál vagy személyi sérülés, a poggyász elvesztése vagy károsodása esetére, valamint üzemzavar, járatkimaradás vagy késés esetére vonatkoznak.

3.3.1. Az utasokkal szembeni felelősség és az utasok poggyászaira vonatkozó felelősség

A vállalkozó vasúti társaságoknak az utasokkal szembeni és az utasok poggyászaira vonatkozó felelősségének részletes szabályait³⁵ az (EU) 2021/782 rendelet I. melléklet IV. címe tartalmazza. Az I. melléklet a nemzetközi vasúti személyszállítási szerződésre vonatkozó egységes szabályok (CIV, Nemzetközi Vasúti Személy- és Poggyászfuvarozási Egyezmény) kivonatát tartalmazza³⁶, az uniós rendelet tehát egy nemzetközi egyezmény szabályait tette az EU-ban kötelezően alkalmazandó jogszabállyá.

³⁴ A szolgáltatásminőségi előírások minimum tartalmi elemeit a (EU) 2021/782 rendelet III. melléklete sorolja fel, e szerint az előírásoknak ki kell terjednie - több más között - az információkra és menetjegyekre, a szolgáltatások pontosságára és a szolgáltatás zavarainak kezelésére vonatkozó általános elvekre, a késések, illetve a járatörlések százalékos aránya vonatkozó adatokra, az utasok elégedettségének felmérésére, a panaszkezelésre, a szolgáltatás minőségi előírásainak be nem tartásáért fizetett visszatérítésre és kártérítésre.

³⁵ (EU) 2021/782 rendelet 13. cikk

³⁶ A. függelék A nemzetközi vasúti fuvarozásról szóló egyezmény módosításáról szóló, 1999. június 3-i jegyzőkönyvvel módosított, a nemzetközi vasúti fuvarozásról szóló, 1980. május 9-i egyezményhez (COTIF, Convention relative aux Transports Internationaux Ferroviaires, magyarul Nemzetközi Vasúti Fuvarozási Egyezmény). A COTIF-hoz az Európai Unió 2013. február 23-án csatlakozott.

A CIV 26. cikke meghatározza az utasok halála és sérülése esetén a felelősség alapját, e szerint a fuvarozó³⁷ felelős azért a kárért, amely abból ered, hogy az utas a járművön való tartózkodása közben, be-, vagy kiszállása alkalmával történt vasúti baleset következtében meghal, megsérül, vagy egyébként testi vagy szellemi épségében károsodást szenved, függetlenül attól, hogy melyik vasúti infrastruktúrát használja. A CIV rendelkezik a fuvarozó mentesülésének eseteiről. A CIV 26. cikk (2) bekezdés a) pontja alapján „a fuvarozó mentesül a felelősség alól, ha a balesetet a vasúti üzemmel össze nem függő körülmények okozták, és a fuvarozó az eset körülményei által megkívánt gondosság ellenére sem kerülhette el azt, és nem háríthatta el annak következményeit”. A mentesülés következő esete a károsulti közrehatás miatti kármegosztás szabálya: a fuvarozó mentesül a felelősség alól olyan mértékben, amilyen mértékben a baleset az utas hibájának a következménye. „A károsulti közrehatást, az önhibát a jogirodalom a jogos és jogellenes magatartások között helyet foglaló csökkent védelmű magatartásnak nevezi, mert önmagával szemben senki sem követhet el jogellenes magatartást.”³⁸ A károsult önhibájának - azaz a károsult közrehatásának - következménye a károkozó részleges mentesülése, a kár önhibával arányos megosztása a károkozó és a károsult között. Fézer Tamás hivatkozott arra, hogy „a bírói gyakorlatban uralkodó álláspont szerint a károkozó szempontjából vizsgálva a károsulti közrehatás felelősségcsökkentő körülmény”³⁹.

A CIV 26. cikk (2) bekezdés c) pontja további mentesülési okként rögzíti azt az esetet, ha a baleset egy harmadik személy magatartására vezethető vissza, és a fuvarozó ezt a magatartást az eset körülményei által megkövetelt gondosság ellenére sem kerülhette el, és annak következményeit nem háríthatta el. E pontnál egyértelművé teszi a jogszabály, hogy az ugyanazt a vasúti infrastruktúrát használó más vállalkozó nem tekinthető harmadik személynek, szabályozza továbbá ez esetben a fuvarozónak a harmadik személlyel szemben esetleg fennálló viszontkereseti jogát.

A CIV 27. és 28. cikke tartalmazza az utas halála, vagy sérülése esetén fizetendő kártérítés mértékére és formájára vonatkozó rendelkezéseket. Valamely utas halála vagy sérülése esetén a felelős

³⁷ (EU) 2021/782 rendelet I. melléklet (CIV) 3. cikk a) pontja szerint a „fuvarozó”: az a szerződéses szállító, amellyel az utas ezen egységes szabályok szerinti szállítási szerződést kötött, vagy az e szerződés értelmében felelős részfuvarozó.

³⁸ Ptk. Nagykommentár a 6:525. §-hoz, LÁBADY Tamás, PARLAGI Mátyás, In: GÁRDOS Péter - VÉKÁS Lajos (szerk.): Nagykommentár a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvényhez. 2024. január 1. időállapotú, 2024. évi Jogtár-formátumú kiadás

³⁹ FÉZER Tamás (szerk.): A kártérítési jog magyarázata, Budapest, Wolters Kluwer, 2019. digitális kiadás., II. Fejezet 4. cím (https://mersz.hu/dokumentum/YOV0844__26/#YOV0844_24)

vállalkozó vasúti társaságot előzetes kifizetési kötelezettség⁴⁰ terheli a kártérítésre jogosult irányába, mégpedig az elszenvedett nehézségekkel arányban álló, a közvetlen anyagi szükségletek kielégítéséhez szükséges mértékben. A kifizetés összege halál esetén minimum 21.000 EUR utasonként. A kifizetést haladéktalanul, de legkésőbb 15 nappal a kártérítésre jogosult természetes személy személyazonosságának megállapítását követően kell teljesíteni. E kifizetés nem tekinthető a felelősség elismerésének, és levonható bármely, a rendelet alapján kifizetendő összegből, viszont visszakövetelésére csak szűk körben, a rendeletben meghatározott esetekben kerülhet sor.

A CIV IV. cím III. fejezete rendelkezik a fuvarozónak a kézipoggyászáért, az állatokért, az útipoggyászáért és a járművekért való felelősségéről.⁴¹ Fontos szabály, amelyet az utasok jellemzően nem ismernek, hogy a vasúti személykocsiba bevitt kézipoggyász és állatok felügyelete az utas felelőssége. Az utas az általános szállítási feltételeknek megfelelően adhat fel útipoggyászként tárgyakat és állatokat, valamint a fuvarozó engedélyezheti a személyszállítás alkalmával járművek szállítását is.⁴²

A fuvarozó főszabály szerint nem felel az utas kézipoggyászának az elvesztéséért vagy sérüléséért, kivétel a főszabály alól, azaz a fuvarozó felelős, ha a kárt a fuvarozó hibája okozta, vagy az utas halála, sérülése esetén. Ezzel szemben a fuvarozó főszabály szerint felelős az útipoggyásznak a fuvarozó általi átvételétől a kiszolgáltatásig történt teljes vagy részleges elvesztéséből vagy sérüléséből, továbbá a késedelmes kiszolgáltatásából eredő kárért. A CIV III. fejezet 2. része tartalmaz továbbá rendelkezéseket a fuvarozó felelősség alóli mentesülésének eseteiről, a bizonyítási teherről, valamint a kártérítéssel kapcsolatos részletes szabályokról.

A fuvarozó vasúti társaság kézipoggyászáért való felelősségét érintően az osztrák Legfelsőbb Bíróság (Oberster Gerichtshof) hozott döntést⁴³ 2015. december 22. napján. Ez a döntés még az (EU) 2021/782

⁴⁰ Az előzetes kifizetés részletes szabályait az (EU) 2021/782 rendelet 15. cikke tartalmazza.

⁴¹ Érdekes, hogy a tengeri és belvízi közlekedést igénybe vevő utasok jogairól szóló 1177/2010/EU rendelet nem tartalmaz rendelkezést az utasok poggyászára vonatkozó felelősség körében. Az autóbusszal közlekedő utasok jogairól szóló 181/2011/EU rendelet 7. cikke tartalmaz erre vonatkozó szabályozást, mely szerint az utasokat az autóbuszjárat igénybevétele során a poggyászuk elvesztése vagy károsodása esetén kártérítés illeti meg. A légi személyszállítás esetén a légi fuvarozók utasok és poggyászuk légi szállítása tekintetében fennálló felelősségéről szóló 2027/97/EK rendelet hasonló szabályozási megoldást alkalmaz, mint a vasúti személyszállításra vonatkozó rendelet, amikor egy nemzetközi egyezmény, nevezetesen az 1999-es Nemzetközi légifuvarozásra vonatkozó egyes szabályok egységesítéséről szóló egyezmény (Montreali Egyezmény) vonatkozó szabályait rendeli alkalmazni.

⁴² Az (EU) 2021/782 rendelet I. melléklet III. címe tartalmazza részletesen a kézipoggyász, állatok, útipoggyász és járművek szállításának szabályait.

⁴³ Az Oberster Gerichtshof „1 Ob 231/15z” számú döntése elérhető a következő linken:

https://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/Justiz/JJT_20151222_OGH0002_0010OB00231_15Z0000_000/JJT_20151222_OGH0002_0010OB00231_15Z0000_000.pdf

rendelet hatályba lépése előtt történt, de az e körben irányadó szabályozás az akkor hatályos 1371/2007/EK rendelethez képest nem változott. A tényállás szerint a felperes, azaz az utas egy hosszabb utazás során (Railjet járat Salzburgból Budapestre) olyan nagy méretű kézipoggyászt vitt magával, amelyet sem az ülése feletti tárolóban, sem az ülése alatt nem tudott elhelyezni. Ekkor a kalauz javaslatára a vagonban található poggyásztartó polcokra tette a kézipoggyászát, amely azonban az ülőhelyéről nem volt belátható. A kézipoggyásza az utazás során eltűnt, és ezért 7.600 EUR összegű kártérítést követelt a fuvarozó osztrák vasúttársaságtól, az ÖBB-től. Az igényét azzal indokolta, hogy a kalauz javaslata miatt átszállt a vasúti vállalkozásra a kézipoggyászért való felelősség, továbbá a vagonban erre kialakított csomagtároló polc poggyászcsoportnak minősül, amelyért a vasúttársaság felelős. Az elsőfokon eljáró bíróság elutasította a keresetet arra való tekintettel, hogy az utas felelős a saját magával vitt kézipoggyászért és felügyeletéért. A másodfokú bíróság ezzel szemben helyt adott a keresetnek és megállapította a vasúttársaság felelősségét, mert a vagonban kialakított csomagtároló polcot poggyászcsoportnak minősítette, amelyben elhelyezett csomagokért a vasúttársaság felelős. Az osztrák Legfelsőbb Bíróság végül az elsőfokú bíróság jogi álláspontját osztotta és elutasította a felperes keresetét. Az indokolás szerint a kalauz javaslata nem jelentette a poggyászért való felelősség átvállalását a vasúttársaság részéről, csupán arra a szabályra hívta fel az utas figyelmét, hogy bár a nagyobb tárgyakat kézipoggyászként magával viheti a vagonba, azt azonban nem helyezheti el az utasok mozgását akadályozó módon, és a kialakított csomagtartó polcokra köteles helyezni. A csomagtartó polc nem minősül poggyászcsoportnak és a felperes nem gondolhatta, hogy a vasúttársaság személyzete az ott elhelyezett csomagot felügyelni fogja, a kézipoggyászért való felelősség továbbra is az utas terhén maradt.

3.3.2. Biztosítás és felelősségbiztosítás

Az (EU) 2021/782 rendelet 14. cikke⁴⁴ előírja a vállalkozó vasúti társaság részére, hogy a felelősségi fokának megfelelő biztosítással vagy piaci feltételek mellett nyújtott megfelelő garanciával kell rendelkeznie, hogy fedezete legyen a károkra, annak érdekében, hogy a fentiek szerinti, esetleges kártérítési kötelezettségének teljesítése biztosítva legyen.

⁴⁴ A cikk utal az egységes európai vasúti térség létrehozásáról szóló, 2012. november 21.-i Európai Parlament és a Tanács 2012/34/EU irányelv 22. cikkével való összhangra, amely szerint „(...) a vállalkozó vasúti társaságnak rendelkeznie kell a megfelelő biztosítással vagy piaci feltételek mellett nyújtott megfelelő garanciával a hazai és nemzetközi jogszabályokkal összhangban, hogy fedezete legyen a balesetek során felmerülő károokra, különös tekintettel az utasokra, a poggyászra, a szállított árukra, a postaküldeményekre és harmadik felekre vonatkozóan (...)”.

3.3.3. A késéssel, csatlakozásmulasztással és járatkimaradással kapcsolatos felelősség

A késéssel, csatlakozásmulasztással és járatkimaradással kapcsolatos felelősség körében a rendelet 17. cikke előírja a CIV 32. cikkének alkalmazását, amely szerint a fuvarozó felelős az utassal szemben azért a kárért, amely abból ered, hogy a vonatkimaradás, a késés vagy a csatlakozásmulasztás miatt az utas nem tudja utazását ugyanazon a napon folytatni, vagy az adott körülmények között az utazás folytatása ugyanazon a napon észszerűen nem várható el. A kártérítés kiterjed az észszerű szállásköltségekre és az utast váró személyek értesítésének az észszerűen felmerült költségeire.

A rendelet 18. cikke kötelezően előírja a vállalkozó vasúti társaság számára 60 percnél több várható késés esetén, hogy választási lehetőséget ajánljon fel az utas részére: az utas választhatja a menetjegy árának teljes visszatérítését, vagy a vállalkozó vasúti társaság ajánlott továbbutazást, illetve helyettesítő utazási megoldást, amely vonatkozhat a lehető legkorábbi időpontban történő utazásra, vagy az utas választása szerinti későbbi időpontban történő utazásra. A hasonló feltételek melletti helyettesítő utazási megoldás nem okozhat többletköltséget az utas számára.

Késés esetén az utas számára további lehetőség⁴⁵, hogy kérheti a vasúti társaság hozzájárulását ahhoz, hogy más közlekedési szolgáltatókkal kötött szerződés révén hasonló feltételek mellett utazzon a végső célállomásig. Az utasnak ez a lehetősége a vállalkozó vasúti társaság hozzájárulása nélkül fennáll, azaz jogában áll ilyen szerződést kötni, amennyiben a késedelmes, vagy kimaradó szolgáltatás, elmulasztott csatlakozás menetrend szerinti indulási idejétől számított 100 percen belül nem kap tájékoztatást a rendelkezésre álló helyettesítő utazási megoldásokról. A vállalkozó vasúti társaság - az első esetben a hozzájárulása esetén, a második esetben pedig kivétel nélkül - köteles megtéríteni az utasnak az ezzel felmerült költségét.

Amennyiben a fentiek szerint a menetjegy árának visszatérítésére nem került sor, a késés ellentételezéseként az (EU) 2021/782 rendelet 19. cikke kártérítési kötelezettséget⁴⁶ ír elő a

⁴⁵ (EU) 2021/782 rendelet 18. cikk (3) bekezdés

⁴⁶ A másik három - vízi, légi, autóbuzsos - közlekedési módot igénybe vevő utasok jogairól szóló rendeletek is előírják bizonyos mértékű kártérítési kötelezettséget a fuvarozók terhére, annak érdekében, hogy késedelmes érkezés esetén az utasok jogosultak legyenek a személyszállítási szerződés nem megfelelő teljesítése miatti kompenzációra. A vízi közlekedés esetében a kártérítés minimális értékét 1177/2010/EU rendelet 19. cikke a menetrend szerinti utazás hosszúságának és a késés időtartamának függvényében a menetjegy árának 25-50%-ában határozza meg: 25% legfeljebb 4 órás menetrend szerinti utazás

vállalkozó vasúti társaságok számára. Az utas az utazási jog elvesztése nélkül, a menetjegyen feltüntetett indulási állomás és végső célállomás közötti késések esetén jogosult a kártérítésre, melynek legalacsonyabb mértékét is rögzíti a rendelet: a 60-119 perces késés esetén a menetjegy árának 25%-a, míg 120 perces vagy azt meghaladó késés esetén a menetjegy árának 50%-a. A kártérítésre azon utasok is jogosultak, akik nem menetjeggyel, hanem utazási igazolvánnyal vagy vasúti bérlettel utaznak, természetesen a késésért járó kártérítést a késedelmes szolgáltatásért az utas által ténylegesen fizetett teljes árhoz viszonyítva kell kiszámítani. Az utas abban az esetben nem jogosult kártérítésre, ha a késésről a jegyvásárlást megelőzően tájékoztatták, vagy ha az utazásnak másik szolgáltatással vagy helyettesítő utazási megoldással való folytatása következtében a késés a 60 perccel nem haladja meg.⁴⁷

A 2023. június 06. napjáig hatályos 1371/2007/EK rendelet alapján a vasúttársaságok nem mentesültek a menetjegyárra vonatkozó kártérítési kötelezettségük alól, ha a késésre *vis maior* miatt került sor. Ezt az értelmezést tette egyértelművé az Európai Unió Bírósága a C-509/11. sz. ügyben⁴⁸ hozott ítéletében, amely szerint „a vasúttársaságoknak nincs joguk általános (szállítási) szerződési feltételeikbe olyan záradékot foglalni, amelynek alapján mentesülnek a késés esetén járó, menetjegy árára vonatkozó kártérítési kötelezettségük alól, ha a késésre *vis maior*, vagy az 1999. június 3-i vilnusi jegyzőkönyvvel módosított, 1980. május 9-i nemzetközi vasúti fuvarozási egyezménynek a nemzetközi vasúti személyszállítási szerződésre vonatkozó egységes szabályai 32. cikke (2) bekezdésében felsorolt okok valamelyike miatt kerül sor.” A Bíróság a döntésében hangsúlyozza, hogy a fuvarozó felelősség alóli mentesülésének a korábban már ismertetett, CIV szabályok által meghatározott esetei nem alkalmazhatók az EK rendelet által kialakított kártérítési rendszer keretén

esetén egy óra késésnél, 4-8 órás menetrend szerinti utazás esetén két óra késésnél, 8-24 órás menetrend szerinti utazás esetén 3 óra késésnél, több mint 24 órás menetrend szerinti utazás esetén 6 óra késésnél. Ha a késés időtartama meghaladja a felsorolt esetekben az ott megjelölt időtartam kétszeresét, úgy a kártérítés összege a menetjegy árának 50 %-a.

A 181/2011/EU rendelet szerint a nagy távolságon (több mint 250 km) közlekedő autóbusszjárat utasa akkor jogosult a menetjegy árának 50%-ának megfelelő mértékű kártérítésre, amennyiben a járatot törlik, vagy 120 perc késéssel indul, és a fuvarozó nem ajánlja fel az utasnak a választási lehetőséget az utazás folytatására, illetve útvonal-módosításra, vagy a menetjegy árának a fuvarozó általi visszatérítésére.

A légi utasok is jogosultak bizonyos mértékű kártérítésre hosszabb késés esetén. A 261/2004/EK rendelet szerint kártérítésre jogosult az utas, amennyiben több mint 3 órás késéssel érkezik meg az úticéljába, és a járat nem rendkívüli körülmények miatt késett. A kártérítés mértékét a rendelet 7. cikke az utazás távolsága függvényében határozza meg: 1500 km vagy kisebb repülőút esetén 250 EUR, 1500 km-nél hosszabb EU-n belüli repülőút és minden egyéb, 1500 és 3500 km közötti repülőút esetén 400 EUR, minden egyéb repülőút esetén 600 EUR. Ezeket az összegeket a légifuvarozó 50%-kal csökkentheti, amennyiben a rendelet 8. cikkében részletezetteknek megfelelő időben való érkezés érdekében átfoglalást ajánl az utasnak. Érdekes, hogy a légi utasrendelet 'kártalanításként' hivatkozik ezen jogintézményre, míg a másik három utasrendelet 'kártérítésről' szól. A rendeletek angol nyelvű szövegét megvizsgálva láthatjuk, hogy mindegyikben a *right to compensation* kifejezés jelenik meg, tehát csak a magyar nyelvű fordítások tartalmazzak eltérést, az angol nyelvű szövegben egyértelműen ugyanarról a jogintézményről van szó mind a négy utasjogi rendeletben. Jelen dolgozatban az egységesség érdekében, a vasúti utasjogi rendelet magyar nyelvű fogalmait használva a 'kártérítés' kifejezést használom.

⁴⁷ (EU) 2021/782 rendelet 19. cikk (9) bekezdés

⁴⁸ C-509/11. sz. ügy ítélete, ÖBB-Personenverkehr AG. [ECLI:EU:C:2013:613] határozat 2) bekezdése

belül. A menetjegy árának részleges visszatérítése eltérő célt szolgál, mégpedig annak kompenzációja az utas irányába, hogy a személyszállítási szerződést végül nem a szerződésnek megfelelően teljesítették. A két felelősségi rendszer eltérő jellegű, az utasok az átalányjellegű kártérítésen felül, az egységes szabályok szerinti kártérítésre is igényt tarthatnak.

Az új, 2023. június 07. napjától alkalmazandó (EU) 2021/782 rendelet a 19. cikk (10) bekezdésében azonban egyértelművé teszi, hogy a vállalkozó vasúti társaság a felsorolt - a CIV 26. cikk (2) bekezdésében foglaltakhoz hasonlóan szabályozott - esetekben mentesül a kártérítési kötelezettsége alól, így különösen *vis maior*⁴⁹ esetén, vagy ha a késést, a csatlakozásmulasztást vagy a járatkimaradást az utas hibája okozta, vagy harmadik fél magatartása okozta, amelyet a vasúttársaság nem kerülhetett el, és a következményeit nem háríthatta el.

Az (EU) 2021/782 rendelet a késéssel, csatlakozásmulasztással és járatkimaradással kapcsolatos felelősséget szabályozó fejezetének végén rögzíti a vállalkozó vasúti társaságok egyéb, segítségnyújtásra vonatkozó kötelezettségeit, részletezi a tájékoztatási kötelezettségeit. Legalább 60 perces késés vagy járatkimaradás esetén a segítségnyújtás körében a késedelmes vagy kimaradó szolgáltatást működtető vállalkozó vasúti társaság köteles felajánlani az utasok számára a várakozási időhöz észszerűen mérten ételeket és frissítőket, szállodai vagy egyéb szálláshelyet, és odaszállítást azokban az esetekben, amikor többlettartózkodás válik szükségessé, a vonat pályán történő elakadása esetén szállítást a vonattól a vasútállomásra, alternatív kiindulási helyre vagy a végső célállomásra. A vasúti szolgáltatás megszakadása esetén a társaság köteles alternatív szállítási szolgáltatást biztosítani az utasok részére.

3.4. A jogorvoslathoz való jog (kárigényhez való jog)

A fogyasztói jogok e csoportjához tartoznak azok az eljárási szabályok, amelyek az utasok számára lehetővé teszik jogaik érvényesítését, így a különösen a kárigények érvényesítésének eljárási

⁴⁹ (EU) 2021/782 rendelet 19. cikk (1) bekezdés a) pontja a következőképp határozza meg a *vis maior* ('nagyobb erőhatalom') rendeletben szerinti eseteit: „a vasúti üzemmel össze nem függő rendkívüli körülmények - például szélsőséges időjárási körülmények, jelentős természeti katasztrófák vagy súlyos népegészségügyi válsághelyzetek -, amelyeket a vállalkozó vasúti társaság az adott körülmények között elvárható gondosság ellenére sem kerülhetett el, és amelyek következményeit nem háríthatta el”.

szabályai, valamint a vasúttársaságok által működtetett panaszkezelési mechanizmusokra vonatkozó előírások, továbbá a nemzeti végrehajtó szervek és egyéb szervek általi panaszkezelés szabályai.

3.4.1. *Kárigények érvényesítésének eljárási szabályai*

Az (EU) 2021/782 rendelet 18. és 19. cikke tartalmaz eljárási szabályokat a visszatérítésekre és a kártérítési igényekre vonatkozóan. A visszatérítéseket a kérelem beérkezésétől számított 30 napon belül, a menetjegy árára vonatkozó kártérítést pedig a kérelem benyújtását követő egy hónapon belül kell kifizetni. Mindkét kifizetés történhet utalvány, vagy egyéb szolgáltatás formájában, kellően rugalmas felhasználási feltételek mellett, és amennyiben azt az utas elfogadja. Az utas kérésére a kifizetést pénzben kell teljesíteni, és az nem csökkenhető tranzakciós vagy egyéb díjakkal.

Az (EU) 2021/782 rendelet 18. cikk (6) bekezdése és 19. cikk (5) bekezdése szerint a Bizottság 2023. június 7-ig végrehajtási jogi aktust fogad el az e rendelet szerinti visszatérítési és kártérítési kérelmekhez használandó közös formanyomtatvány létrehozásáról, amely formanyomtatványnak a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára is akadálymentesen hozzáférhetőnek kell lennie. Az említett végrehajtási rendelet⁵⁰ végül 2024. március 27. napján jelent meg, és 2024. július 2-től kell alkalmazni. A formanyomtatvány használata nem kötelező, azonban megkönnyíti mind az utasok számára a jogérvényesítést, mind a vállalkozó vasúti társaságok számára a visszatérítési és kártérítési kérelmek feldolgozását. A formanyomtatvány beküldhető papír alapon, valamint elektronikus úton is. A formanyomtatványt a Bizottság elérhetővé tette a honlapján az Unió valamennyi hivatalos nyelvén⁵¹, valamint a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára akadálymentesített változatban is.

3.4.2. *Panaszkezelés*

A rendelet 28. cikke előírja a vállalkozó vasúti társaságoknak és a nagyobb forgalmú állomások üzemeltetőinek, hogy létrehozzanak egy panasztételi mechanizmust, amelynek keretében az utasok

⁵⁰ A Bizottság (EU) 2024/949 végrehajtási rendelete (2024. március 27.) az (EU) 2021/782 európai parlamenti és tanácsi rendelettel összhangban a vasúti utasoknak a vasúti késésekhez, csatlakozásmulasztásokhoz és járatkimaradásokhoz kapcsolódó visszatérítési és kártérítési kérelmeihez használandó közös formanyomtatvány létrehozásáról, HL L, 2024/949, 2024.4.2

⁵¹ A magyar nyelvű formanyomtatvány elérhető a következő linken:
https://transport.ec.europa.eu/document/download/4e1daf82-cb8f-433c-bc25-1383ac0efaad_hu?filename=reimbursement%20form%20-%20HU%20-%20accessible.pdf

benyújthatják az érintettek felelősségi körébe tartozó panaszt. A panasztételi mechanizmus keretében az utasok számára széles körben ismertté kell tenniük az elérhetőségeiket, annak érdekében, hogy az utasok vélt jogsértés esetén élni tudjanak panasztételi jogukkal. A panaszt az érintett esemény bekövetkeztétől 3 hónapon belül kell benyújtani, és azt a vállalkozások főszabály szerint egy hónapon belül kötelesek megválaszolni. A rendelet előírja továbbá a panaszok kivizsgálásához szükséges adatok megőrzésének kötelezettségét, és a nemzeti végrehajtó szervek kérése esetén azok rendelkezésére bocsátását.

A vállalkozó vasúti társaságnak a már hivatkozott, szolgáltatásminőségi teljesítményét tartalmazó jelentésében közzé kell tennie az utasoktól beérkezett panaszokra vonatkozó főbb adatokat, így különösen a panaszok számát és típusait, a feldolgozott panaszokat, a válaszadási időt és a helyzet javítására tett esetleges intézkedéseket.

A rendelet 33. cikke a nemzeti végrehajtó szervek és egyéb szervek általi panaszkezelés szabályait tartalmazza, mely szerint, ha egy utas 28. cikk szerinti panasztétele eredménytelen volt, vagy arra 3 hónapon belül nem kapott választ, panaszt tehet a nemzeti végrehajtó szervnél vagy az erre kijelölt bármely egyéb szervnél. Ezen felül bármely utas panaszt tehet az említett szerveknél a rendelet feltételezett megsértése miatt.

A rendelet 33. cikke több bekezdésében is kiemeli, hogy az utasok nemzeti végrehajtó szervhez való fordulásának a joga nem zárja ki a fogyasztók rendelkezésére álló alternatív vitarendezési lehetőségek⁵² igénybevételét, sőt, előírja a nemzeti végrehajtó szerv - illetve a tagállam által erre kijelölt szerv, amelyhez az utas panaszt nyújtott be - számára, hogy szükség esetén tájékoztassa a panaszost arról, hogy egyéni jogorvoslat érdekében jogában áll alternatív vitarendezési szervhez fordulni.

A hazai bírói gyakorlatban a korábbi vasúti közlekedési EK rendelet hatálya alatt felmerült az a probléma, hogy az utasnak egy elszenvedett jogsértés esetén van-e lehetősége párhuzamosan több szervhez fordulni igénye érvényesítése érdekében. A Kúria egy 2015. évi döntésében⁵³ kimondta, hogy

⁵² Az Európai Parlament és a Tanács 2013/11/EU irányelve (2013. május 21.) a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról, HL L 165., 2013.6.18., 63-79. o.

⁵³ Kúria Pfv.V.20.716/2014. számú ítélet (2015.02.19.)

„az utasnak mint fogyasztónak párhuzamos lehetőségei vannak az elszenvedett sérelmei orvoslására, választása szerint fordulhat panasszal ugyanis a Nemzeti Közlekedési Hatósághoz és az alpereshez [békéltető testülethez] is azzal, hogy e két szerv eljárásának eredményeként eltérő jogkövetkezmények alkalmazására kerülhet sor”. A Kúria által vizsgált esetben a tényállás szerint az utas a feleségével és kutyájával vonattal kívánt utazni, ehhez első osztályú menetjegyet váltott és megfizette az élőállat szállításának viteldíját is. Az utazás során a jegyellenőr a vonaton tájékoztatta, hogy kutya nem utazhat első osztályon, ezért az utas a feleségével együtt átült a másodosztályra. Ezt követően panaszt nyújtott be a vasúttársaságnál, amely a kárigényét elutasította azzal az indoklással, hogy a menetdíj-különbözet visszatérítésére csak akkor kerülhetett volna sor, ha a jegyvizsgálótól igazolást kért volna. Ezt követően az utas igényével a békéltető testülethez fordult, amely ajánlásával a vasúttársaságot kötelezte a kárigény utas részére történő megfizetésére. A vasúttársaság a békéltető testület ajánlásával szemben bírósághoz fordult, és azzal érvelt, hogy az utas panaszának elbírálására az EK rendelet szerint a nemzeti végrehajtó szerv - az akkor hatályos hazai szabályozás szerint a Nemzeti Közlekedési Hatóság - jogosult és bár a fogyasztóvédelmi jogszabályok lehetővé teszik a békéltető testülethez fordulást, jelen esetben az EK rendelet által előírt speciális szabályok megelőzik az általános fogyasztóvédelmi szabályokat. A Kúria ezzel ellentétes jogértelmezésében kifejtette, hogy „a Nemzeti Közlekedési Hatóság az utas panasza alapján indult eljárásban hatósági jogkörrel rendelkezik, és jogosult a jogsértést elkövető vasúti társaságot érintő hatósági jellegű intézkedések megtételére”, ezek mellett az utas ugyanakkor fogyasztónak⁵⁴ is minősül, választása szerint kérelemmel fordulhat a békéltető testülethez is a fogyasztói jogvita rendezése érdekében.

3.5. Tájékoztatáshoz való jog

Ahogy Fazekas Judit írja: „Informálni a fogyasztót annyit jelent, hogy felhatalmazzuk az igényeinek önálló érvényesítésére.”⁵⁵ A fogyasztói jogok érvényesítésének egyik legfőbb biztosítéka, hogy a fogyasztó ismerje meg a rá vonatkozó jogokat és kötelezettségeket, a jogai érvényesítésének eljárásrendjét, a lehetőségeit, ezt segíti elő a fogyasztók tájékoztatáshoz való joga, amely a másik oldalon a vállalkozásokra ró részletes tájékoztatási kötelezettséget.

⁵⁴ A jogsérelem bekövetkeztéről (2011. december 25.) hatályos Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (Ptk.) 685. § d) pontja szerinti fogalom meghatározás szerint.

⁵⁵ FAZEKAS Judit: Fogyasztóvédelmi jog 2.0., Budapest, Gondolat Kiadó, 2022., 59.

A rendeletben több helyen találkozunk a vállalkozások számára előírt tájékoztatási kötelezettséggel, és így az utasok tájékoztatáshoz való jogával.

A rendelet 8. cikke a szolgáltatás megszüntetése esetén előírja a vasúttársaságok és az illetékes hatóságok számára, hogy tegyék közzé még a végrehajtás előtt a szolgáltatások - ideiglenes vagy végleges - megszüntetésére vonatkozó határozatukat. A rendelet 9. cikke és II. melléklete tartalmazza, hogy mely utazási információkat kell az utasok rendelkezésére bocsátani, a 9. cikk (3) bekezdése külön rendelkezik arról, hogy ezen információt a legmegfelelőbb formában kell közölni, lehetőség szerint valós idejű utazási információk alapján. A hivatkozott II. melléklet felsorolja az utazást megelőző tájékoztatás minimum tartalmát, az utazás során közlendő információkat, valamint a foglalási rendszerekkel kapcsolatos műveletekről adandó információk körét.

A vasúti közlekedés fejlesztése, a vasúti közlekedés igénybevételének növelése, mint célok megvalósítása érdekében fontos a valós idejű utazási információkhoz és a díjszabásokhoz való hozzáférés biztosítása, a vasúti közlekedést könnyebben elérhetővé teszi azáltal, hogy az utasok számára szélesebb körben ismertté válnak a választható utazási lehetőségek és díjszabások. E célkitűzések mentén, a forgalmi és utazási információkhoz való hozzáférés biztosítása érdekében a rendelet 10. cikke előírja a pályahálózat-működtetők számára a vonatok érkezésére és indulására vonatkozó valós idejű adatok közzétételének kötelezettségét a vállalkozó vasúti társaságok, a menetjegy-értékesítők, az utazásszervezők és az állomásüzemeltetők irányába. A vállalkozó vasúti társaságoknak pedig biztosítaniuk kell a szolgáltatásaikat értékesítő más vállalkozó vasúti társaságok, menetjegy-értékesítők és utazásszervezők számára minimális utazási információkhoz, valamint foglalási rendszerekben végzett műveletekhez.

A rendelet további tájékoztatási kötelezettségeket is előír, így például a 12. cikk szerint az átszállójegyekről, a 18. cikk szerint - a dolgozatomban már ismertetett módon - késés, illetve járatkimaradás esetén a menetjegy-visszatérítés lehetőségéről és a helyettes utazási megoldásokról, továbbá a 20. cikk szerint segítségnyújtás keretében a késés, illetve járatkimaradás okán kialakult helyzetről, valamint a szolgáltatás vagy a helyettesítő szolgáltatás várható indulási és érkezési idejéről, amint ez az információ rendelkezésre áll.

Külön tájékoztatási kötelezettségek csoportját képezik a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyeknek nyújtandó információk köre, így különösen a 22. cikk szerint a vasúti szolgáltatások akadálymentességéről és a járművekhez való hozzáférés feltételeiről, a 11. cikk szerint a menetjegy-vásárlási lehetőségekről, valamint a 28. cikk szerint a panaszkezelési eljárás részleteiről szóló tájékoztatás.

A rendelet 30. cikke külön foglalkozik az utasok tájékoztatáshoz való jogával, amikor kimondja, hogy a vállalkozó vasúti társaságoknak, az állomások üzemeltetőinek, a menetjegy-értékesítőknek és az utazásszervezőknek a vasúti menetjegyek értékesítése során tájékoztatniuk kell az utasokat az e rendelet szerinti jogaikról és kötelezettségeikről, amely tájékoztatásban pontosan meg kell adniuk, hogy hol lehet tájékozódni járatkimaradás, elmulasztott csatlakozás vagy jelentős késés esetén. Ezen felül a vállalkozó vasúti társaságoknak és az állomások üzemeltetőinek megfelelő módon tájékoztatniuk kell az utasokat az állomáson, a vonaton és a honlapjukon az e rendelet szerinti jogaikról és kötelezettségeikről, valamint a tagállam által kijelölt nemzeti végrehajtó szerv elérhetőségeiről. E tájékoztatás nagyban elősegíti az utasok jogainak érvényesítését.

3.6. Az utasjogok csoportosítása

Az utasjogok többféle szempontból csoportosíthatók. Az egyik csoportosítás, amelyet az utasjogok részletes ismertetése során alkalmaztam, hogy az egyes jogok a fogyasztók öt alapvető jogai közül melyhez kapcsolódnak.

Az utasjogokat csoportosíthatjuk aszerint is, hogy melyek tényleges jogok, melyek jelentkeznek igényként, illetve helytállási kötelezettségként. A tényleges jogok körébe azokat sorolhatjuk, amelyek mintegy alanyi jogként illetik meg az utasokat. Az alanyi jog a tárgyi jog (a jogszabály) alapján az egyént megillető jogosultság⁵⁶. Lábady Tamás megfogalmazása szerint „az alanyi jog végső soron jogi kényszerrel biztosított lehetőség valamely jogi köteletség teljesítésének a követelésére.”⁵⁷ Ha egy konkrét alanyi jog veszélyeztetett helyzetbe kerül, vagy sérelmet szenved, igény lesz belőle. Igénynek

⁵⁶ SZLADITS Károly (főszerk.): *A magyar magánjog, 1. kötet*, Budapest, Grill Károly Könyvkiadóvállalata, 1941. 194.

⁵⁷ LÁBADY Tamás: *A magyar magánjog (polgári jog) általános része*, Budapest-Pécs, Dialóg Campus, 2002. 256.

nevezük az alanyi jogot „abban az állapotában, amelyben államilag biztosított kényszer útján érvényesíthető”⁵⁸.

Az utasjogok közül a tényleges jogok csoportjába sorolhatjuk a hátrányos megkülönböztetés tilalmára vonatkozó általános rendelkezéseket, valamint a fogyatékossgal élő és csökkent mozgásképességű személyek szállítása tekintetében a megkülönböztetésmentes hozzáférési szabályokat előíró rendelkezéseket. Ide sorolható a mobilitáshoz való jog, azaz a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű utasoknak joguk van többletköltségek nélküli hozzáférni a közlekedéshez és joguk van a szükséges segítségnyújtáshoz.

A tényleges jogokhoz sorolhatók az utasok tájékoztatáshoz való joga. Ehhez kapcsolódóan - a dolgozatomban előző pontjában ismertetettek szerint - a rendeletben több helyen találunk előírásokat, így a tájékoztatáshoz való jog megjelenik a szállítási szerződés megkötése, a jegyvásárlás előtt, az utazás különböző szakaszaiban, és különös jelentőséggel bír az utazási fennakadások esetén, továbbá megjelenik a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára előírt speciális kötelezettségként is.

A jogokhoz sorolható a szerződéstől való elálláshoz való jog utazási fennakadás (hosszú késés, járat törés) esetén, illetve az utas választása szerint - amennyiben nem szeretne lemondani az utazásáról - a szállítási szerződés teljesítéséhez való jog (például helyettesítő utazási megoldással, vagy átfoglalással). Ide sorolhatjuk továbbá az utazási zavarok esetén a segítségnyújtáshoz való jogot, azaz a bizonyos szintű ellátáshoz, illetve transzfer biztosításához való jogot. A panaszjog is hangsúlyos szerepet kap a vasúti utasjogi rendeletben.

Az igények csoportjába sorolhatók azon követelésekre vonatkozó rendeleti előírások, amely alapján az utasok kártérítést vagy egyéb kompenzációt igényelhetnek: az utas halála (a jogutód) vagy az utas a sérülése esetén kártérítést és ennek alapján előzetes kifizetést igényelhet; a hosszú késés, vagy járat törés miatti késedelmes érkezés esetén az utasok kártérítési igényvel élhetnek a fuvarozó felé; jegyár-visszatérítési igényvel élhetnek az utazástól való jogszerű elállás miatt; továbbá igényelhetik a poggyász sérülése, vagy elvesztése esetén a kár megtérítését. Mindezen esetekben az utasnak

⁵⁸ LÁBADY i.m. 280.

valamely alanyi joga sérelmet szenvedett, ezért igényt támaszthat a jogsértővel szemben, ez az igény önkéntes teljesítés elmaradása esetén, végső esetben bírósági úton kikényszeríthető.

Az utasjogok harmadik csoportját képezik a felelősségi szabályok. „A felelősség nem más, mint helytállás valamely kötelezettségért, illetőleg a kötelezettség megszegéséért.”⁵⁹ E csoportba tartoznak az utazást biztosító szolgáltatók - így különösen a vállalkozó vasúti társaságok, illetve az állomásüzemeltetők - azon kötelezettségei, amelyeket az utasok jogainak biztosítása érdekében teljesíteniük kell. A vasúttársaság köteles a szállítási szerződés szerinti utazási szolgáltatás nyújtására, e körben a megfelelő minőségű szolgáltatás is hangsúlyos a rendeletben, ezért a fuvarozóknak a rendelet szerint meghatározott tartalmú szolgáltatásminőségi kritériumokat kell előírniuk, és a teljesítményüket rendszeresen értékelniük kell. A helytállási szabályok csoportjába tartoznak a vasúttársaságnak az utasokért és poggyászaikért való felelősségére vonatkozó előírások is, ennek érdekében a fuvarozónak rendelkeznie kell a felelősségi fokának megfelelő biztosítással, illetve felelősségbiztosítással. A fuvarozó felelősséggel tartozik továbbá az utasok biztonságáért, a biztonságos utazási környezet kialakításért és fenntartásáért.

⁵⁹ LÁBADY i.m. 278.

4. Az utasjogok érvényesülése

Az utasjogok deklarált megjelenése a jogszabályokban fontos lépés az utasok védelme érdekében, azonban az uniós célkitűzések - mint a vasúti személyszállítási szolgáltatások javítása, nagyobb védelem az utasoknak, vasúti közlekedés ösztönzése - csak úgy érhetőek el, ha az utasok számára biztosított jogok a valóságban is érvényesülnek, azaz az utasok élni tudnak - és élnek is - e jogaikkal. Ehhez pedig az első és legfontosabb lépés, hogy az utasok ismerjék a jogaikat, tisztában legyenek azzal, hogy milyen jogok illetik meg őket az utazásaik során, és azzal is, hogy a jogaikat - esetleges jogsérelem esetén - hogyan tudják érvényesíteni, hova fordulhatnak panaszjaikkal.

4.1. Utasjogok érvényesülése az Európai Unióban

„Az uniós utasjogok számos területre kiterjednek, de az utasok továbbra is csak küzdelmek árán élhetnek velük” - állapította meg az Európai Számvevőszék az ugyanilyen című, 2018. évi 30. számú különjelentésében⁶⁰. Az Európai Számvevőszék az ellenőrzése során azt értékelte, hogy a négy közlekedési módra vonatkozó uniós utasjogi rendeletek hatékonyan védik-e az utasjogokat, és e jogok mennyire hatékonyan érvényesülnek. A számvevőszék megállapította, hogy sok utas nem ismeri eléggé a jogait, és az igényérvényesítéssel kapcsolatos problémák miatt gyakran nem is él velük. Az utasjogok időnként nem elég egyértelműek: a tájékoztatáshoz való jog pontosabb megfogalmazására és a fuvarozó tájékoztatási kötelezettségének teljesítésére határidő megadására volna szükség valamennyi közlekedési ágazat esetén. A segítségnyújtás fogalmát nem határozzák meg kellőképpen a rendeletek, így az utasok nem tudják, ténylegesen milyen segítséget, illetve ellátást várhatnak a fuvarozóktól fennakadás esetén. Az átfogalási feltételek fogalma sincs egyértelműen rögzítve a rendeletekben, nincs arra vonatkozó iránymutatás, hogy mit takar a „hasonló feltételek mellett” történő utazás.

Mind a négy rendelet biztosít kártérítést hosszú késés, illetve járatörlés esetén bizonyos feltételek fennállása mellett, azonban más-más időkorlát van alkalmazva mindegyik utazási mód esetében, továbbá a kártérítés összege is jelentős különbségeket mutat. A különjelentés a megállapításai között

⁶⁰ Az Európai Számvevőszék 2018. évi 30. számú különjelentése: „Az uniós utasjogok számos területre kiterjednek, de az utasok továbbra is csak küzdelmek árán élhetnek velük”
<https://op.europa.eu/webpub/eca/special-reports/passenger-rights-30-2018/hu/>

hátrányként rögzítette azt is, hogy kártérítés összege - különösen a légi utas rendelet⁶¹ esetében - nem őrzi meg a vásárlóerejét. Leggyakoribb probléma a késések, illetve járatotrlések miatti kártérítési igény: az érintett utasoknak egyedi kérelmet kell benyújtaniuk a fuvarozó felé, az igények kezelése, feldolgozása nagy terhet ró a fuvarozókra és a nemzeti végrehajtó szervekre, az általuk alkalmazott eljárásrendek eltérőek, nem átláthatók. Az ellenőrzés fényt derített arra a problémára is, hogy ugyanazon fennakadás által érintett utasokat eltérő módon kezelték, egyesek kaptak kártérítést, mások nem, mivel a fennakadások okait nem hozzák nyilvánosságra. Az utasjogi rendeletek végrehajtásának ellenőrzése a tagállami végrehajtó szervek feladata, a különjelentés szerint pedig az, hogy az Európai Bizottság nem rendelkezik hatáskörrel az utasjogok végrehajtása tekintetében, az utasjogok eltérő módon történő alkalmazásához vezetett. A Bizottság lehetővé teszi a nemzeti végrehajtó szervek közötti tapasztalatcserét, továbbá intézkedéseket hozott az utasok tudatosságának növelése érdekében, tájékoztató kampányokkal, utasjogokkal foglalkozó internetes portál működtetésével, mobiltelefonos alkalmazás létrehozásával.

Számos utasjog érvényesüléséhez az utas aktív fellépésére van szükség, ezért kulcsfontosságú, hogy az utasok tisztában legyenek a jogaikkal. A számvevőszék statisztikai felmérést végzett az ellenőrzésben részt vett 10 uniós tagállam állampolgárai körében, online kérdőív kitöltésével. A kérdőív egyik kérdése a válaszadók saját megítélése szerint az utasjogokkal kapcsolatos tudatosság vizsgálatára irányult. A válaszadók 38,6%-a vélte úgy, hogy viszonylag, vagy teljes mértékben ismeri az utasként őt megillető jogokat, míg 47,9%-uk inkább nem ismeri azokat, továbbá a válaszadók 13,5%-a állította azt, hogy egyáltalán nem ismeri a jogait.

2024 júliusában tette közzé az Európai Bizottság az e témában végzett legújabb Eurobarométer-felmérésének⁶² eredményét⁶³. Az eredmények azt mutatják, hogy bár az elmúlt időszakban nőtt az utasok tudatossága, de továbbra sem érzik úgy, hogy elegendő információval rendelkeznek az utasjogokról. A kérdőív nem összességében, hanem az egyes utazási módoknál külön-külön tért ki az utasok tudatosságának témájára. A kérdőívet kitöltők 33%-a - saját megítélése szerint - többnyire

⁶¹ A vasúti, vízi, illetve autóbuzsós közlekedés esetén a rendeletek a menetjegy árának 25-50%-a közötti kártérítési kötelezettséget írnak elő, míg a 261/2004/EK rendelet szerint a légi utasok 250-600 EUR közötti kártérítésre jogosultak, ezt az összeget a rendelet hatályba lépése óta nem emelték, így nem követte az elmúlt 20 évben az infláció mértékét sem.

⁶² Az Eurobarométer az Európai Bizottság, az Európai Parlament és más uniós intézmények és ügynökségek által használt közvélemény-kutatási eszköz, amely rendszeresen nyomon követi az európai közvélemény állapotát az Európai Unióval kapcsolatos kérdésekben. A félévente végzett sztenderd, általános felmérés mellett speciális, tematikus felméréseket is végez az európai intézmények tevékenységei szempontjából releváns témákban.

⁶³ A felmérés elérhető a következő linken: <https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2957>

ismeri a vasúti utazás során őt megillető jogokat, ezen belül 6% válaszolta azt, hogy nagyon jól ismeri ezeket. A többi utazási módnál ennél alacsonyabb mértékű az utasjogok ismerete: a légi utasjogok esetében a kitöltők 30% válaszolta azt, hogy többnyire ismeri azokat, az autóbusszos utazásnál ez a szám 27%, míg a hajós utazás esetén csak 16%.

A felmérések kitértek az uniós polgárok utazási szokásainak felmérésére is. A 2018-as számvevőszéki különjelentés alapját képező felmérés azt mutatta, hogy az európaiak többsége (86,6%-a) utazott a megelőző két évben valamely távolsági közlekedési eszközzel, csak 13,4% válaszolta azt, hogy egyáltalán nem utazott. A válaszadók 61%-a utazott repülőgéppel, 54,6%-a vasúton (távolsági úton), 47,9%-a távolsági autóbusszal, míg 24,6%-a hajóval vagy komppal. A 2024. évi eurobarométer felmérésben részt vevők 73%-a nyilatkozott úgy, hogy az elmúlt 12 hónapban legalább egy közlekedési módot igénybe vett: 52% a helyi városi közlekedést (villamosok, buszok, metró stb.), 33% a vasúti közlekedést, 23% a légi közlekedést, 14% az autóbusszos közlekedést (a helyi vagy városi buszjáratok kivételével), 8% pedig a hajó- vagy kompjáratokat vette igénybe.

A kérdőívek kitértek az utazási zavarokra is. A 2018-as felmérés résztvevői közül a repülőgéppel utazók 46%-a tapasztalt valamilyen fennakadást - így különösen jelentős késést, járat törlést, a beszállás visszautasítását, a poggyász elvesztését vagy jelentős sérülését - az utazása során. A vasúton utazók 45%-ának, a távolsági autóbusszal utazók 29%-ának, míg a komppal vagy üdülőhajóval utazók 22%-ának merült fel problémája az utazása során. A leggyakrabban tapasztalt fennakadás minden utazási mód esetében a jelentős késés volt.

A 2024-es uniós felmérés eredményei szerint a megelőző egy évben vasúton utazók 47%-a tapasztalt legalább egy fennakadást utazásában, a leggyakoribb probléma egy-két órás indulási késés volt. A légi utasok 30%-a tapasztalt legalább egy fennakadást az utazásban, leggyakrabban kétórás vagy annál hosszabb indulási késést (16%). A távolsági autóbusszal utazók 17%-a jelzett problémát az utazása során, leggyakrabban több mint másfél órás indulási késést (8%), míg a hajóval vagy komppal utazók 12%-a tapasztalt legalább egy fennakadást, leggyakrabban több mint másfél órás indulási késést (4%).

A számvevőszéki jelentés vizsgálata kitért arra, hogy azon utasok, akik tapasztaltak fennakadást, milyen lépéseket tettek a probléma megoldása, illetve jogaik érvényesítése érdekében. A válaszadóknak csupán 32%-a mondta azt, hogy kapcsolatba lépett a fuvarozóval és kártérítésért vagy másfajta segítségért folyamodott, míg 20%-uk semmilyen lépést nem tett, nem folyamodott segítségért. A passzivitás leggyakoribb okaként megjelölt válasz szerint nem tartották valószínűnek, hogy kielégítő választ kapnak a fuvarozótól. A további főbb okok közé tartozott a tájékoztatatlanság és az eljárási teendőkkel kapcsolatos tudás hiánya.

Az Európai Számvevőszék az ellenőrzés eredménye nyomán ajánlásokat fogalmazott meg a Bizottság számára az uniós utasjogi keretrendszer koherenciájának javítása, annak pontosítása, továbbá az utasok tudatosságának növelése érdekében. Szükségesnek ítélte a nemzeti végrehajtó szervek hatásköreinek növelését és a Bizottság megbízatásának megerősítését akképpen, hogy a Bizottság megkapja a nemzeti végrehajtó szervektől a szükséges információkat, továbbá minőségellenőrzéseket végezhesen a nemzeti végrehajtó szervek végrehajtási gyakorlataira vonatkozóan. A Bizottság a jelentésben foglaltakkal egyetértett és elfogadta Számvevőszék ajánlásait.

4.2. Utasjogok érvényesülése Magyarországon

4.2.1. Az utazók körében végzett felmérések eredményei

A 2018-as európai számvevőszék által készített felmérés és a 2024-es Eurobarométer felmérés kérdéseit alapul véve, magyarországi válaszadókkal saját felmérést⁶⁴ készítettem az utazási szokásokról és az utasjogok ismeretéről. Az online elérhető kérdőívemet összesen 118-an töltötték ki. A kitöltők mintegy negyede férfi, és háromnegyede nő. Az életkori megoszlást tekintve széles körű a válaszadók köre, a legtöbbször a 35-44 éves, ezt követően a 45-54 éves korosztályba tartozik, azonban többen tartoznak a 18-24 évesek, valamint a 65 év feletti közé. Az iskolai végzettséget tekintve a válaszadók mindegyike rendelkezik legalább érettségivel, majdnem 50%-uk pedig egyetemi diplomával vagy ennél magasabb fokú végzettséggel is. A válaszadók tehát viszonylag széles kört mutatnak a demográfiai adatok szempontjából.

⁶⁴ A felmérésem leírását, a kérdéseket és az adott válaszok összesítését a 2. melléklet tartalmazza

A válaszadók saját megítélése szerint az utasjogok ismeretére irányuló kérdésre adott válaszok kissé alacsonyabb fokú tudatosságot mutatnak, mint a számvevőszéki felmérés eredményei. A válaszadók 31,4%-a vélte úgy, hogy viszonylag, vagy teljes mértékben ismeri az utasként őt megillető jogokat, míg 35,6%-uk inkább nem ismeri azokat, továbbá a válaszadók 33,1%-a állította azt, hogy egyáltalán nem ismeri a jogait.

Az utazási szokásokat érintő válaszokat tekintve megállapítható, hogy a megelőző két évben a válaszadóknak csupán 3,4%-a nem utazott semmilyen távolsági közlekedési eszközzel, a túlnyomó többség (96,6%) pedig utazott: legtöbben a (távolsági) vasúti közlekedést vették igénybe (78,9%), ezt követte a repülővel utazók (58,5%), és a távolsági autóbusszal utazók (38,1%) aránya, a legkevesebben pedig a vízi (komp vagy üdülőhajó) közlekedést vették igénybe (30,5%).

A tapasztalt fennakadásokat tekintve a felmérésem résztvevői közül a repülőgéppel utazóknak és a vasúton utazóknak egyaránt 57-57%-a tapasztalt valamilyen fennakadást - így különösen jelentős késést, járatörlést, a beszállás visszautasítását, a poggyász elvesztését, vagy jelentős sérülését - az utazása során. Az üdülőhajóval utazók 35%-ának, a komppal utazók 18%-ának, míg a távolsági autóbusszal utazók 24%-ának merült fel problémája utazása során. A leggyakrabban tapasztalt fennakadás a vízi közlekedés esetében a járatörlés volt, ezt követte a jelentős - több mint egy óras - késés. A többi közlekedési mód esetén a leggyakoribb problémaként a jelentős késést jelölték meg a kérdőívet kitöltők, az említett európai felmérések eredményeihez hasonlóan.

A fennakadást tapasztalt utasoknak a 39%-a semmilyen lépést nem tett, nem folyamodott segítségért a probléma megoldása érdekében, ez a passzivitás jóval magasabb arányát mutatja, mint a számvevőszéki felmérés 20%-os eredménye. A válaszadók 34%-a elfogadta a fuvarozó által felajánlott segítséget, illetve alternatívákat, 25%-a saját maga intézkedett a továbbutazásról, és 12%-a igényelt kártérítést a fuvarozó társaságtól. A kérdőív kitért annak vizsgálatára is, hogy milyen okból nem tettek lépéseket az utasok, amikor fennakadást tapasztaltak. A passzivitás leggyakoribb (43,5%) okaként megjelölt válasz szerint - a számvevőszéki felméréshez hasonlóan - az utasok nem tartották valószínűnek, hogy kielégítő választ kapnak a fuvarozótól, a válaszadók 28,9%-a pedig az eljárással kapcsolatos ismeretek hiányára, illetve eljárási nehézségekre hivatkozott.

A felmérésem egy további kérdése⁶⁵ az utasjogok ismeretét tesztelte akként, hogy egy kitalált helyzetet írt le a válaszadóknak, akiknek az adott szituációban jogosan igénybe vehető szolgáltatásokat kellett megjelölniük. Az elméleti szituáció az volt, hogy utasként előzetesen vásárolt menetjeggyel, vonattal Budapestről Salzburgba terveznek utazni, azonban az indulási vasútállomásra érkezéskor arról kapnak tájékoztatást, hogy a járatuk a vasúttársaság személyzeti problémái miatt 110 perc késéssel indul. A tíz válaszlehetőség közül hat az (EU) 2021/782 rendeletből származott, négy pedig kitalált opció volt. A három leggyakrabban megjelölt lehetőség valóban szerepel a vasúti utasjogi rendeletben, ezek: a menetjegy teljes árának visszatérítése az utazási szolgáltatás igénybevétele nélkül⁶⁶ (37%), a vasúttársaság intézkedése a lehető leghamarabb történő továbbutazás érdekében az utazás folytatása, vagy helyettesítő utazási megoldás felajánlása érdekében (35%), valamint a késedelmes szolgáltatás igénybevétele követően a menetjegy 25%-ának megfelelő összegű kártérítés (31%). A vasúti utasjogi rendeletben szereplő jogok közül a legkevésbé (10%) azt a lehetőséget jelölték meg, amely szerint kérhetik a vasúttársaság hozzájárulását az utazás más közlekedési szolgáltatókkal való megszervezéséhez és az ennek nyomán felmerülő költségek megtérítését is.

A válaszadók kiemelkedő többsége (73%-a) a három, számára legfontosabb utasjog közé helyezte a tájékoztatáshoz való jogot az utazás során felmerülő fennakadás esetén⁶⁷, ezt követte a hosszú késés, a járat törlése vagy a beszállás visszautasítása esetén biztosított kártérítéshez való jogot (61%), valamint a poggyász sérülése esetén biztosított kártérítéshez való jogot megjelölők aránya (40%). A kérdőív további érdekes eredménye, hogy a válaszadók 42%-a nem olvasott, halott, vagy látott semmilyen tájékoztatást az utasként őt megillető jogokról, míg ez az arány az Európai Számvevőszék 2018- évi felmérésben 53%.

A kérdőív végén lehetőség volt a válaszadók számára saját, utazási fennakadással kapcsolatos történetük rövid leírására és megosztására. Volt, aki az uniós rendeletnek megfelelően megkapta a kártérítést a légi járatának késése, illetve a poggyász sérülése miatt, illetve - másik közlekedési

⁶⁵ Ld. 2. mellékletben a kérdőív 9. kérdése.

⁶⁶ Természetesen ennek a válasznak a megjelölése nem azt jelenti, hogy az utasok igénybe is veszik ezt a lehetőséget, csupán azt, hogy a válaszadók ismerik ezt a jogosultságot. Az utazók célja, hogy elérjenek a megfelelő időben a célállomásra, akár munkahelyi kötelezettség, akár szabadidős tevékenység keretében. Gyakran lefoglalt szállással, megbeszélte találkozók és programokkal rendelkeznek. Ilyen esetben ritka - mivel életszerűtlen - az a döntés, hogy valaki teljesen lemondja az utazását és követelje a menetjegy visszatérítését, legfeljebb akkor képzelhető el, ha más utazási alternatívát, vagy más közlekedési eszközt választ az utazásához. Mindez csupán feltételezés részéről, hiszen erre a felmérésem nem tért ki.

⁶⁷ Érdekes összevetni az Európai Számvevőszék 2018. évi felmérésének eredményével, ahol ugyanezen kérdésre csupán a válaszadók 30%-a jelölte meg a három legfontosabb jog között a tájékoztatáshoz való jogot.

eszköz választása okán - a vasúttársaság visszatérítette a menetjegyének árát a várható több órás indulási késés miatt. Többen jeleztek azonban problémákat az igényérvényesítésük során. Előfordult több olyan eset, ahol hiába nyújtottak be (jogosnak vélt) kártérítési igényt a fuvarozóhoz, a fuvarozó mégis elutasította azt, illetve volt, aki az eljárási nehézségek és hosszadalmas ügyintézés miatt végül lemondott arról, hogy megkapja a neki járó kártérítést.

A felmérésemre adott válaszok is többnyire alátámasztják az európai felmérések eredményeit és megállapításait: az utasok nem rendelkeznek elegendő információval az utazásokkal kapcsolatos jogaikról, továbbá sok esetben az ismeretek hiánya, illetve az eljárásbeli nehézségek tántorítják el őket attól, hogy érvényesítsék e jogukat.

Bár nem kifejezetten az utasjogok ismerete és érvényesülése a tárgyuk, de mégis érdemes kitékinteni azon utaselégedettségi felmérések eredményére, amelyet maguk a vasúttársaságok végeztek. A MÁV-Start Zrt. a Szolgáltatásminőségi kritériumok teljesüléséről szóló 2023. évi jelentésének⁶⁸ 7. pontjában ismerteti a 2023. szeptemberében végzett felmérésének eredményeit. A társaság az utaselégedettséget több szempont alapján vizsgálta, így különösen az utazás időtartama, tisztaság, a vonatokon, illetve az állomásokon, utazás közbeni kényelem, utasok biztonsága, átszállások, csatlakozások, utastájékoztatás, tájékozódás és vasúttársaság munkatársainak munkavégzése terén. Jelen dolgozat szempontjából az egyik legfontosabb adat a tájékoztatás körében mért elégedettség eredménye: a MÁV-Start Zrt. felmérése szerint az utastájékoztatással összességében a válaszadók 76%-a elégedett. Leginkább a honlapon található online tájékoztatással (4,4-es átlag 5-ös skálán), ezt követően a pályaudvarokon lévő érkezési/indulási tájékoztató táblákkal elégedettek (4,3) a válaszadók. Rendkívüli helyzetekben azonban nem teljesít ilyen jól a vasúttársaság az utazók szerint: az utasok az utastájékoztatás körében legkevésbé elégedettek a rendkívüli helyzetekben az állomásokon (3,7), illetve ilyen helyzetekben a vonaton (3,6) kapott tájékoztatással.

A GYSEV Zrt. legfrissebb utaselégedettségi felmérésének eredményét diagramos formában a cég 2023. évi jelentése⁶⁹ tartalmazza. A felmérés itt is kitér számos szempontra. A tájékoztatás körében összesített adatot tettek közzé a hangos és vizuális utastájékoztatási rendszerekkel való

⁶⁸ Elérhető: https://www.mavcsoport.hu/sites/default/files/upload/page/mav-start_zrt_szolgáltatasmineseji_jelentes_2023.pdf

⁶⁹ Elérhető: https://gysev.hu/sites/default/files/media/documents/gysev_eves_jelentes_2023_ok_hu_scr_1.pdf

elégedettségéről, amely szerint a válaszadók 51%-a kiválónak, 35%-a jónak ítélte ezeket. A GYSEV Zrt. felmérése kitért a járatok pontosságával, menetrendszerűségével kapcsolatos elégedettségre is, az eredmények szerint az utasoknak csupán 24%-a értékelt ezen a téren kiválónak a vasúttársaságot, 39%-a jónak, 27%-a pedig megfelelőnek, míg a válaszadók 10%-a egyáltalán nem volt elégedett a vonatok pontosságával.

4.2.2. A vasúttársaságok és a hatóság panaszkezelése

A panasz az ügyfél szóbeli vagy írásbeli jelzése az illetékesek - akár vállalkozás, akár állami szerv vagy hatóság - felé, amelyben valamilyen elégedetlenségét fejezi ki, valamely problémája feltárására irányul. A vállalkozók szempontjából azért fontos jogintézmény, mert visszajelzést ad a termékeikről, illetve szolgáltatásairól, amely által feltárhatók és orvosolhatók a felmerült hibák. Parányi György megfogalmazásában: „a sikeres vállalat kulcsa az elégedett vevő, az elégedettség alapfeltétele pedig a vásárolt termék/szolgáltatás hibátlansága és a cég kifogástalan, a vevő igényének megfelelő intézése.”⁷⁰ A vállalkozások szempontjából tehát kulcsfontosságú a megfelelő panaszkezelés, a panaszok által összegyűjtött problémák feltárása és a termékeik, illetve szolgáltatásaik folyamatos fejlesztése, az ügyfelek minél magasabb szintű elégedettségének elérése érdekében.

Az ügyfelek szempontjából szintén fontos jogintézmény a panaszjog. A „fogyasztói jogok érvényesítésének egyik csatornája a fogyasztó panasza a vállalkozás (egy esetben ennek eredménytelensége esetén valamely hatóság) felé.”⁷¹ A panasz fogalmát több hazai jogszabály is tartalmazza, így az állami szervek és helyi önkormányzati szervek irányába tett panaszokat az ún. panasztörvény⁷² olyan kérelemként definiálja, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági, közigazgatási - eljárás hatálya alá. A fogyasztóvédelmi törvény panaszfogalma⁷³ is az egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetését mint célt helyezi a középpontba, a fogyasztónak a vállalkozással szemben előterjesztett, az ő tevékenységével kapcsolatos kifogását jelöli meg.

⁷⁰ PARÁNYI György: Hogyan kezeljük és hasznosítsuk a vevők panaszait? *Magyar Minőség*, XVII. évf. 8-9. szám, 2008. aug.-szept., 35.

⁷¹ BALOGH Virág, BENCsik András, ZAVODNYIK József: *Magyarázat a fogyasztóvédelmi jogi igényérvényesítésről*, Budapest, Wolters Kluwer Hungary, 2023. 263.

⁷² A panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény 1. § (2) bekezdés.

⁷³ A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 2. § 28a. pontja

A vasúti utasok esetében a vonatkozó szabályozás nem tartalmaz egzakt panasz-definíciót, azonban az (EU) 2021/782 rendelet (43) preambulumbekzdése alapján a panasz az utasoknak a rendeletben rájuk ruházott jogokat és kötelezettségeket érintő jelzése, amelyet az érintett vállalkozó vasúti társasághoz, bizonyos állomások üzemeltetőihez vagy a menetjegy-értékesítőkhöz és az utazásszervezőkhöz címeznek, az említettek hatáskörébe tartozó ügyben.

A fogyasztói panaszok kezelésére vonatkozó általános előírások mellett sok ágazati szabályozás rendelkezik a vállalkozások, és hatóságok panaszkezeléséről, illetve ügyfélszolgálat működtetéséről. A vasúti személyszállítás vonatkozásában az (EU) 2021/782 rendelet már ismertetett normái előírják a vállalkozások számára megfelelő panaszkezelési mechanizmus létrehozását, a Sztv. 18. §-a pedig a vasúti igazgatási szerv panaszkezelési eljárását szabályozza.

Magyarországon az (EU) 2021/782 rendelet szerinti nemzeti végrehajtó szerv⁷⁴ feladatait az Építésügyi és Közlekedési Minisztérium Vasúti Igazgatási Szerve⁷⁵ látja el. Ahogy azt már ismertettem, az utasok az uniós rendelet alapján panaszt nyújthatnak be a nemzeti végrehajtó szervhez a rendelet feltételezett megsértése miatt.

A Szztv.tv. 17. § (1) bekezdése alapján a vasúti igazgatási szerv felügyeli a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogaira vonatkozó jogszabályi rendelkezések vasúti társaságok és a közlekedésszervező általi megtartását, hivatalból ellenőrzi és elemzi az (EU) 2021/782 rendeletben, a személyszállításról szóló törvényben és végrehajtási rendeleteiben foglalt szabályok, valamint a vasúti társaságok személyszállítási üzletszabályzatában foglaltak megtartását. Amennyiben a vasúti igazgatási szerv jogsértést tapasztal, az eset lényeges körülményeit mérlegelve jogkövetkezményeket⁷⁶ állapíthat meg: előírhatja a jogsértő állapot vagy mulasztás megszüntetését, illetve utasjogi bírságot⁷⁷ is kiszabhat, melynek felső határa a jogsértést elkövető vasúti közlekedési

⁷⁴ A tagállami nemzeti végrehajtó szervek listája elérhető a Bizottság honlapján:

https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/national-enforcement-bodies-neb_en

⁷⁵ A közlekedési igazgatási feladatokkal összefüggő hatósági feladatokat ellátó szervek kijelöléséről szóló 382/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet 7. § (1) bekezdésének kijelölése, valamint az Építési és Közlekedési Minisztérium Szervezeti és Működési Szabályzatáról szóló 2/2022. (XII. 28.) ÉKM utasítás 85. § (4) bekezdése alapján.

⁷⁶ Sztv. 17. § (4) bekezdés

⁷⁷ Az utasjogi bírság részletes szabályait a vasúti és autóbuzos személyszállítást igénybe vevő utasok jogainak védelméről szóló 62/2013. (III. 4.) Korm. rendelet tartalmazza.

szolgáltató árbevételének 0,1%-a, de legfeljebb 15 millió forint, illetve bizonyos esetben 25 millió forint⁷⁸ is lehet.

Érdemes megvizsgálni a fenti jogszabályi előírások megvalósulásának számadatait. Ennek érdekében közérdekű adatigényléssel fordultam a Vasúti Igazgatási Szervhez⁷⁹ az elmúlt három évben érkezett panaszok és a kiszabott utasjogi felügyeleti bírságok számadatai érdekében. E számokat összevethetjük a két magyarországi vállalkozó vasúti társaság, a MÁV-Start Zrt. és a GYSEV Zrt. panaszkezelésére vonatkozó adatokkal, amelyeket két évente kötelesek közzétenni a szolgáltatásminőségi előírásokat tartalmazó jelentéseik keretein belül.

A Vasúti Igazgatási Szervhez 2021-ben 42 db, 2022-ben 66 db, míg 2023-ban 87 db panasz érkezett. A beadványok nagy része - 2021-ben 23 db, 2022-ben 50 db, 2023-ban pedig 60 db - idő előtti, vagy hatáskörön kívül eső panasznak számított. A Vasúti Igazgatási Szerv a panaszok kivizsgálásának eredményeként rögzítette, hogy 2021-ben az összes beadvány mintegy 7%-a, azaz 3 db megalapozott panasz érkezett, mindhárom ügy tárgya a pótdíjazás szabályainak megsértése volt. A hatóság mindegyik esetben a jogsértő állapot megszüntetésére való kötelezés szankcióját alkalmazta a jogsértő vállalkozással szemben. 2022-ben az érkezett összes beadványnak csupán 2%-a, azaz 1 db panasz volt megalapozott, ennek tárgya a vállalkozás válaszadási kötelezettségének megsértése volt. A hatóság ebben az esetben is a jogsértő állapot megszüntetésére kötelezte a jogsértőt. 2023-ban 6 db panaszt talált a hatóság megalapozottnak, amely az összes beadvány 8%-át jelentette. Ezekben az esetekben a vállalkozás által elkövetett jogsértés a válaszadási kötelezettség megsértése (3 ügy), a tájékoztatási kötelezettség megsértése (2 ügy), a pótdíjazás szabályainak megsértése (1 ügy) és az eltérő útvonal igénybevétele biztosításának elmulasztása (1 ügy) volt. A hatóság 2023-ban egy esetben figyelmeztetést alkalmazott, további hat esetben pedig utasjogi felügyeleti bírságot szabott ki a jogsértő vállalkozással szemben.

A Vasúti Igazgatási Szerv 2021. évben összesítve 24 esetben, 16.232.000 Ft összegű, 2022. évben 22 esetben, 11.841.000 Ft összegű, 2023. évben pedig 23 esetben, 22.232.000 Ft összegű utasjogi felügyeleti bírságot szabott ki. A hatóság 2021-2023. évi utasjogi felügyeleti bírságra vonatkozó

⁷⁸ 62/2013. (III. 4.) Korm. rendelet 3. § (1)-(2) bekezdés

⁷⁹ Az Építési és Közlekedési Minisztérium Vasúti Igazgatási Szervének 2024. május 17-i adatszolgáltatását és a közérdekű adatigénylést tartalmazó megkeresésemet a 3. melléklet tartalmazza, az adatszolgáltatás alapján a számadatokat tartalmazó összefoglaló táblázatok a 4. mellékletben találhatók.

számadatait elemezve látható, hogy az elmúlt 3 évben legtöbbször az állomási papíralapú tájékoztatási kötelezettség megsértése miatt került sor bírságotlásra: 2021-ben 14 alkalommal, 2022-ben 12 alkalommal, míg 2023-ban 9 alkalommal. A második leggyakoribb, bírságra okot adó jogsértés a fedélzeti tájékoztatási kötelezettség megsértése (2021-ben 5 eset, 2022-ben 10 eset, 2023-ban 9 eset). Néhány esetben történt utasjogi bírság szankciójának alkalmazása az állomási hangos tájékoztatási kötelezettség megsértése, a honlapon történő tájékoztatási kötelezettség megsértése, a panaszkezelés során a válaszadási kötelezettség megsértése miatt, továbbá egy-egy esetben a pótdíjazás szabályainak megsértése, illetve az eltérő útvonal igénybevétele biztosításának elmulasztása miatt. Összességében látható, hogy az elmúlt 3 évben a Vasúti Igazgatási Szerv túlnyomórészt - az esetek 94%-ában - a vállalkozás valamely tájékoztatási kötelezettségének megsértése miatt alkalmazta az utasjogi bírság szankcióját.

A Vasúti Igazgatási Szervhez tehát elenyésző számú panasz érkezett az elmúlt években, figyelembe véve azt, hogy a legnagyobb magyarországi vasúttársaság, a MÁV-Start Zrt. 2023-ban a belföldi és a nemzetközi járatain több mint 181 millió⁸⁰, a GYSEV Zrt. pedig 9,01 millió utazást mért⁸¹. Ugyanez a mutatószám a MÁV-Start Zrt.-nél 2022. évben meghaladta a 134,7 milliót, 2021-ben pedig megközelítőleg 99,5 millió volt.⁸² A GYSEV Zrt. járatain 2022-ben 6,22 millió utas, 2021-ben pedig 4,06 millió utas⁸³ utazott.

Érdemes összevetni a hatósághoz érkezett panaszok számát a vállalkozó vasúti társaságok által kezelt bejelentések és panaszok számával. A vállalkozó vasúti társaságok kötelezettsége, hogy az (EU) 2021/782 rendelet 29. cikke szerint megállapított szolgáltatásminőségi előírások alapján nyomon kövessék saját teljesítményüket, és kétévente jelentést⁸⁴ tegyenek közzé erről. A szolgáltatásminőségi előírásoknak, így a jelentésnek is részét képezik a vállalkozás panaszkezelésére vonatkozó információk. Magyarországon két személyszállítást végző vállalkozó vasúti társaság

⁸⁰ Forrás: <https://www.mavcsoport.hu/mav-csoport/tavaly-tobb-mint-800-millio-utazas-tortent-mav-volan-csoport-jaratain>

⁸¹ Forrás: https://gysev.hu/sites/default/files/media/documents/gysev_eves_jelentes_2023_ok_hu_scr_1.pdf

⁸² A számadatok forrása a MÁV-Start Zrt. statisztikai adatszolgáltatása a vasúti szállítás adatairól, a negyedéves statisztikák számadatait összesítettem. A statisztikai táblák elérhetők a MÁV-Start Zrt. honlapján a következő linken: <https://www.mavcsoport.hu/mav-start/bemutakozas/belfoldi-utazas/vasuti-szallitas-negyedev-es-adatai>

⁸³ Forrás: <https://www2.gysev.hu/hirek/rekord-szamu-utas-a-gysev-nel-2022-ben>

Mindkét vasúttársaságnál látható, hogy a 2021-2022. évi utazások számában jelentős visszaesés történt a koronavírus járvány miatt.

⁸⁴ A jelentések elérhetők az Európai Unió Vasúti Ügynökségének honlapján:

<https://www.era.europa.eu/railway-undertakings-service-quality-reports>

A jelentések megtalálhatók továbbá a vasúttársaságok honlapján is:

MÁV-Start Zrt.: <https://www.mavcsoport.hu/mav-start/bemutakozas/integralt-iranyitasi-rendszer>

GYSEV Zrt.: <https://www2.gysev.hu/ugyfelszolgalat/szolgaltatasminosegi-eloirasok>

működik, a piac nagyobb részét lefedő MÁV-Start Zrt., valamint a GYSEV Zrt. A MÁV-Start Zrt.-hez 2021. évben - átalány-kártérítési igények nélkül számítva - összesen 26.677 db, 2022. évben pedig 42.075 db panasz érkezett, míg a kisebb piaci jelenléttel bíró GYSEV Zrt. 2021-ben 676 db, 2022-ben 832 db panaszt kezelt. A MÁV-Start Zrt.-hez érkezett panaszok mindkét évben legmagasabb arányban visszatérítési igényt jeleztek, magas továbbá a jegyeladással, és a vonatkéséssel kapcsolatos megkeresések aránya. A GYSEV Zrt.-hez érkezett panaszok tárgya mindkét évben leggyakrabban a menetrendszerűség, a díjszabás, valamint a jármű voltak.

A vasúti utasjogi rendelet szerinti átalány-kártérítés adatait tekintve a MÁV-Start Zrt.-hez 2021-ben 3.830 db ilyen igény érkezett, melyből a belföldi utazásokra vonatkozó igények 86%-a, a nemzetközi járatokra vonatkozó igények 92%-a volt megalapozott, és történt meg a menetjegy árának 25, illetve 50%-ának kifizetése. 2022-ben a MÁV-hoz 10.228 db átalány-kártérítési igény érkezett, a belföldi igények 87%-a, a nemzetközi igények 93%-a volt megalapozott. A GYSEV Zrt. a 2021-ben érkezett 120 db átalány-kártérítési igénynek a 77%-át találta megalapozottnak, míg a 2022-ben érkezett 132 db ilyen igénynek a 67%-át fogadta el.

Összességében megállapítható, hogy a magyarországi vállalkozó vasúti társaságok megfelelő panaszkezelési mechanizmust működtetnek, a panaszokat a vonatkozó uniós és hazai jogszabályoknak megfelelően kezelik, a Vasúti Igazgatási Szerv a vizsgált időszakban (2021-2023. években) csupán néhány esetben találta megalapozottnak az érkezett panaszt, illetve csak egy esetben szabott ki utasjogi felügyeleti bírságot a vasúttársasággal szemben a panaszkezelési szabályok megsértése miatt.

5. Kitekintés a folyamatban lévő európai uniós jogalkotásra

Az Európai Unió folyamatosan vizsgálja az utasjogi rendeletek érvényesülését. Az Európai Bizottság két fő, azonosított⁸⁵ probléma kezelésre jogalkotási javaslatot nyújtott be a parlamenthez és a tanácshoz. A javaslat⁸⁶ az utasjogi rendeletek, azaz a 261/2004/EK, az 1107/2006/EK, az 1177/2010/EU, a 181/2011/EU és az (EU) 2021/782 rendeletek módosítására irányul. A jogszabálmódosítás által kezelni szándékozott egyik fő probléma az, hogy az utasok az utasjogok végrehajtásának és érvényesítésének hiányosságai miatt nem élhetnek teljes mértékben a jogaikkal, a másik probléma, hogy a légi járatok közvetítőn keresztüli foglalása esetén nem egyértelműek a visszatérítési szabályok. A bizottsági javaslat alapján a rendes jogalkotási eljárás folyamatban van, jelenleg a Tanács tárgyalja a javaslatot.

Az EU-ban a négy közlekedési mód közül a legmodernebb szabályozás a vasúti személyszállítás területére vonatkozik az új, 2021-ben kihirdetett rendelet szerint. A Bizottság javaslatot tesz több, csak a vasúti személyszállításra vonatkozó rendeletben megjelenő szabály kiterjesztésére a másik három közlekedési ágazatra is, így ilyen például „az üzemeltetőkre háruló, a releváns információknak a nemzeti végrehajtó szervekkel való megosztására vonatkozó kötelezettség, a nemzeti végrehajtó szervek hatékonyabb eszközei, valamint a kártérítés és a visszatérítés új, uniós szinten szabványosított formanyomtatványa”⁸⁷.

A javaslat 5. cikke tartalmazza az (EU) 2021/782 rendelet tervezett módosításait. E szerint a vasúti utasjogi rendelet kiegészülne egy 30a. cikkel, amely az utasokkal való kommunikáció eszközeire, az elektronikus tájékoztatás esetén a kommunikáció megőrzésének biztosítására vonatkozó előírásokat tartalmazza. Az új 32a. cikk az utasjogok tiszteletben tartásának ellenőrzésére vonatkozó kockázatalapú megközelítést rögzíti, a nemzeti végrehajtó szervek számára ír elő kötelezettséget kockázatértékelés alapján megfelelés-ellenőrzési program kidolgozására, ellenőrzésére, és ezek

⁸⁵ A problémameghatározást rögzítette a SWD/2023/386 final hatásvizsgálat 2. pontja (Bizottsági szolgálati munkadokumentum, hatásvizsgálati jelentés, amely a következő dokumentumokat kíséri: Javaslat az Európai Parlament és a Tanács rendelete a 261/2004/EK, az 1107/2006/EK, az 1177/2010/EU, a 181/2011/EU és az (EU) 2021/782 rendeletnek az utasjogok Unión belüli érvényesítése tekintetében történő módosításáról és Javaslat az Európai Parlament és a Tanács rendelete az utasok multimodális utazásokkal összefüggő jogairól)

⁸⁶ COM/2023/753 final: A Bizottság javaslata: Az Európai Parlament és a Tanács rendelete a 261/2004/EK, az 1107/2006/EK, az 1177/2010/EU, a 181/2011/EU és az (EU) 2021/782 rendeletnek az utasjogok Unión belüli érvényesítése tekintetében történő módosításáról (az eljárás száma: 2023/0437/COD)

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/ALL/?uri=COM:2023:753:FIN>

⁸⁷ COM/2023/753 final javaslat 1. A javaslat háttérre című pont második, Összhang a szabályozási terület jelenlegi rendelkezéseivel című része

eredményeiről történő jelentéstételre. A vasúti utasjogi rendelet harmadik irányú módosítása a tagállamok és a Bizottság közötti együttműködésre irányul, amely alapján rendszeressé válik az információcsere a tagállamok és a Bizottság között, így valamennyi tagállam számára elérhetővé válnak az adatok. További új előírás, hogy a Bizottság kérésére a nemzeti végrehajtó szervek kivizsgálják egyes szolgáltatók konkrét, feltételezeten a rendeletnek nem megfelelő gyakorlatát, és négy hónapon belül kötelesek jelentést tenni ennek eredményéről a Bizottságnak.

Látható, hogy az új javaslattal a Bizottság nagyobb rálátást kapna az utasjogok érvényesülésének megvalósulására, több információhoz jutna a tagállami hatóságoktól, valamint konkrét jogot is kapna arra, hogy feltételezett jogsértő gyakorlat esetén a probléma nemzeti végrehajtó hatóság általi kivizsgálását és jelentéstételt kérjen.

Az utasjogokat érintő másik, uniós szinten folyamatban lévő jogalkotás az utasok multimodális utazásokkal összefüggő jogairól szóló új parlamenti és tanácsi rendelet⁸⁸. A másik ismertetett javaslathoz hasonlóan e rendeletervezet tárgyában is folyamatban van a rendes jogalkotási eljárás, jelenleg a Tanács tárgyalja a javaslatot.

A multimodális utazás, más néven kombinált utazás során az utas legalább két különböző közforgalmú közlekedési módot kombinál a végső úticélja elérése érdekében. A bizottsági javaslat az indokai között rámutat arra, hogy bár az utasok az uniós utasjogi rendeletek alapján egy adott közlekedési mód során tapasztalt utazási fennakadás esetén rendelkeznek bizonyos jogokkal, ezek a jogok azonban nem érvényesülnek abban az esetben, ha az utazásuk során másik közlekedési módra váltanak. Az utasok multimodális utazásokkal kapcsolatos jogai nagy mértékben az egyedi személyszállítási szerződésektől függenek, nincs egyértelmű előírás a multimodális utazásban részt vevő szolgáltatók kötelezettségeire vonatkozóan. Az utasok nem kapnak megfelelő tájékoztatást a jogaikról az utazás előtt, a közlekedési mód váltása során tapasztalt fennakadás esetén nem kapnak megfelelő segítségnyújtást (visszatérítést, helyettes utazási megoldás felajánlását, étkezést és frissítőket). Nehézséget okoz a panasztétel, mert nem egyértelmű, hogy melyik fuvarozóhoz vagy más szereplőhöz, illetve mely tagállam hatóságához kell fordulni. További probléma, hogy a

⁸⁸ COM/2023/752 final: A Bizottság javaslata Az Európai Parlament és a Tanács rendelete az utasok multimodális utazásokkal összefüggő jogairól

fogyatékosággal élő és a csökkent mozgásképességű személyek az átszállás során nem jogosultak az uniós jog szerinti különleges segítségnyújtás igénybevételére. Az új szabályozás egyik kiemelt indoka a fenntarthatóság és a környezetvédelem, mivel a közlekedés fenntarthatóbbá tételének kulcsfontosságú eleme a multimodális utazás vonzóbbá tétele, így az utazók az utazás minden szakaszában a legfenntarthatóbb közlekedési módot vehetik igénybe. A multimodális utazások arányának növelését - és ezáltal a gépjárművel történő utazás csökkenését - eredményezné az utasok hatékony védelme, az utasjogok megerősítése a multimodális utazások során tapasztalt fennakadások esetére. Az intermodalitás növeli továbbá az utasvédelem hatékonyságát azáltal, hogy megkönnyíti a helyettesítő utazási megoldások ajánlását vagy megfelelő tájékoztatás nyújtását a lehető legkorábbi intermodális átszállási lehetőségekről⁸⁹.

Érdekesség, hogy a rendelettervezet szerkezeti felépítése a „legutóbbi” uniós utasjogi rendelet, azaz az (EU) 2021/782 rendelet tematikáját követi. A javaslat nem veszi át a jelenlegi utasjogi rendeletek szerepét, azaz nem helyezi hatályon kívül őket, hanem kiegészíti azokat. A javaslat nem érinti továbbá az utazási csomagokra és az utazási szolgáltatásegyüttesekre vonatkozó uniós jogszabályokat és a fogyasztóvédelemre vonatkozó uniós jogszabályokat, hanem kiegészíti az azokban lefektetett védelmet⁹⁰. A rendelettervezet szabályokat állapít meg⁹¹ a multimodális szállítás tekintetében az utazási feltételek és a menetjegyvásárlási lehetőségek tekintetében az utasok közötti megkülönböztetés tilalmára, az utasok tájékoztatására, az utasok jogaira üzemzavar, különösen a különböző közlekedési módok közötti csatlakozásmulasztás esetén, a fogyatékosággal élő és a csökkent mozgásképességű személyek hátrányos megkülönböztetésének tilalmára és a számukra nyújtott segítségre, a szolgáltatásminőségi előírásokra és nyomon követésére; a panaszkezelésre, a végrehajtásra vonatkozó általános szabályokra, továbbá felhatalmazást ad a tagállamoknak a rendelet szabályainak megsértése esetén alkalmazandó szankciók megállapítására.

⁸⁹ PAVLIHA i.m. 2.

⁹⁰ COM/2023/752 final javaslat 2. cikk (3) bekezdés

⁹¹ COM/2023/752 final javaslat 1. cikk

6. Összegzés, zárszó

Mint láttuk, az Európai Unióban az utasjogok szabályozása mind a négy utazási mód vonatkozásában rendeleti úton történt, amely közvetlenül alkalmazandó valamennyi tagállam területén. Az uniós jogalkotás célja tehát nem a jogharmonizáció, hanem a jogegységesítés⁹² volt. A dolgozatomban ismertettem az EU területén a vasúti közlekedésben részt vevő utasok jogait, vizsgáltam az utasjogok tényleges érvényesülését, kitértem továbbá az unióban folyamatban lévő, az ágazatot érintő főbb jogalkotási folyamatokra is.

Összességében elmondható, hogy az új vasúti utasjogi rendelet megalkotása nem pusztán a korábbi, 1371/2007/EK rendelet jogszabályi finomhangolása, hanem egy jövőorientált stratégia része, amely az utasbarát vasúti közlekedést kívánja előmozdítani. Európa közlekedési politikájában fenntarthatósági szempontból kulcsfontosságú szerepet játszik a vasúti közlekedés, és a rendelet modern keretet biztosít ahhoz, hogy ez a közlekedési forma egyre több utas számára váljon vonzóvá és kiszámíthatóvá. A kiszámíthatóságot erősítik a tájékoztatáshoz való joghoz kapcsolódó részletes előírások, valamint a vasúttársaság kártérítési felelősségét meghatározó szabályok, különösen a vonatok jelentős késése és járatkimaradások esetén járó kártérítésre vonatkozó normák. Az új szabályok célja nemcsak az utasok jogainak biztosítása, hanem a vasúttársaságok ösztönzése is arra, hogy hatékonyabban kezeljék a fennakadásokkal kapcsolatos helyzeteket.

A legfrissebb Eurostat-felmérés szerint 2023. évben az EU-ban 429 milliárd⁹³ utaskilométert⁹⁴ regisztráltak a vasúti közlekedésben, az utasok száma meghaladta a 8 milliárdot. A dolgozatom aktualitását egyrészt az adta, hogy az EU-ban emberek milliói szállnak vonatra nap mint nap, és - anélkül, hogy ennek tudatában lennének - milliók vonatkozásában érvényesülnek az uniós utasjogok. Másrészt azért is aktuális e téma, mivel a négy közforgalmú közlekedési mód utasjogi szabályozása közül a vasúti utasok jogait tartalmazó 2021/782 (EU) rendelet a legújabb, e rendelet szabályai alig

⁹² ZOVÁNYI, i.m. 258.

⁹³ Forrás: https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Railway_passenger_transport_statistics_-_quarterly_and_annual_data#EU_rail_passenger_transport_performance_peaked_in_2023

⁹⁴ Az utaskilométer (*passenger-kilometre*, rövidítve pkm) az a mértékegység, amely egy utas meghatározott szállítási móddal (közúti, vasúti, légi, tengeri, belvízi stb.) egy kilométeren keresztül történő szállítását jelenti.

Forrás: <https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Glossary:Passenger-kilometre>

másfél éve léptek hatályba. Míg a légi utasok jogainak témáját több szakirodalmi mű feldolgozza, addig a vasúton utazók jogairól csupán elvétve találunk tanulmányokat, illetve szakcikkeket, az új rendelet szabályairól pedig szinte egyáltalán nem. A szakdolgozatom ezt a hiányt hivatott pótolni.

Irodalomjegyzék

Felhasznált szakirodalom:

- BALOGH Virág - BENCSIK András - ZAVODNYIK József: Magyarázat a fogyasztóvédelmi jogi igényérvényesítésről, Budapest, Wolters Kluwer Hungary, 2023.
- Margherita COLANGELO - Vincenzo ZENO-ZENCOVICH: *Introduction to European Union Transport Law*, Róma, Roma Tre-Press, 2019.
- FAZEKAS Judit: Fogyasztóvédelmi jog 2.0., Budapest, Gondolat Kiadó, 2022.
- FÉZER Tamás (szerk.): A kártérítési jog magyarázata, Budapest, Wolters Kluwer, 2019. digitális kiadás.
- GÁRDOS Péter - VÉKÁS Lajos (szerk.): Nagykomentár a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvényhez. 2024. január 1. időállapotú, 2024. évi Jogtár-formátumú kiadás
- HÁMORI Antal: A fogyasztók védelme és az új Ptk. *Magyar Jog*, 2015/5., 257-273.
- LÁBADY Tamás: A magyar magánjog (polgári jog) általános része, Budapest-Pécs, Dialóg Campus, 2002. 256.
- PAPP Tekla: Fogyasztó-e az utas? *Magyar Jog*, 2011/10. 616-619.
- PARÁNYI György: Hogyan kezeljük és hasznosítsuk a vevők panaszait? *Magyar Minőség*, XVII. évf. 8-9. szám, 2008. aug.-szept.
- Marko PAVLIHA: *Enlightenment of the European Attitude towards Passenger Rights: In dubio pro consumatore*, *European Transport Law*, 2013. Vol. XLVIII No. 3., 229-245.
- Marko PAVLIHA (szerk.): *Transport Law on Passenger Rights*, London - New York, Routledge, 2021.
- SERÁK István: A személyszállító vasúttársaságok szerződészegésért való felelősségének változásai, *Gazdasági és Jog*, 2010/6. 14-18.
- SZLADITS Károly (főszerk.): A magyar magánjog, 1. kötet, Budapest, Grill Károly Könyvkiadóvállalata, 1941. 194.
- ZOVÁNYI Nikolett: *A felelősség kérdései az utazási szerződések és az utasjogok körében*, Budapest, HVG-ORAC, 2015.

Jogszabályok jegyzéke:

- A Tanács 90/314/EGK irányelve (1990. június 13.) a szervezett utazási formákról, HL L 158., 1990.6.23., 59-64. o.
- A Tanács 2027/97/EK rendelete (1997. október 9.) a légifuvarozók utasok és poggyászuk légi szállítása tekintetében fennálló felelősségéről, HL L 285., 1997.10.17., 1-3. o.
- Az Európai Parlament és a Tanács 261/2004/EK rendelete (2004. február 11.) visszautasított beszállás és légi járatok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról, és a 295/91/EGK rendelet hatályon kívül helyezéséről, HL L 046, 2004.2.17., 1-8. o.
- Az Európai Parlament és a Tanács 1107/2006/EK rendelete (2006. július 5.) a légi járműveken utazó fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek jogairól, HL L 204., 2006.7.26., 1-9. o.
- Az Európai Parlament és a Tanács 2007. október 23-i 1371/2007/EK rendelete a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről, HL L 315., 2007.12.3., 14-41. o.
- Az Európai Parlament és a Tanács 392/2009/EK rendelete (2009. április 23.) a tengeri utasszállítók baleseti felelősségéről, HL L 131., 2009.5.28., 24-46. o.
- 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, 2010.12.17., 1-16. o.
- 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, 2011.2.28, 1-12. o.
- Az Európai Parlament és a Tanács 2012/34/EU irányelve (2012. november 21.) az egységes európai vasúti térség létrehozásáról, HL L 343., 2012.12.14, 32-77. o.
- Az Európai Parlament és a Tanács 2013/11/EU irányelve (2013. május 21.) a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról, HL L 165., 2013.6.18., 63-79. o.

- A Bizottság 1300/2014/EU rendelete (2014. november 18.) az uniós vasúti rendszernek a fogyatékosággal élő és a csökkent mozgásképességű személyek általi hozzáférhetőségével kapcsolatos átjárhatósági műszaki előírásokról, HL L 356., 2014.12.12., 110–178. o.
 - Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2015/2302 irányelve (2015. november 25.) az utazási csomagokról és az utazási szolgáltatásnyújtásokról, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, továbbá a 90/314/EGK tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről, HL L 326, 2015.12.11., 1-33. o.
 - Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2019/882 irányelve (2019. április 17.) a termékekre és a szolgáltatásokra vonatkozó akadálymentességi követelményekről, HL L 151., 2019.6.7., 70-115. o.
 - Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2021/782 rendelete (2021. április 29.) a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről, HL L 172, 2021.5.17, 1-52. o.
 - A Bizottság (EU) 2024/949 végrehajtási rendelete (2024. március 27.) az (EU) 2021/782 európai parlamenti és tanácsi rendelettel összhangban a vasúti utasoknak a vasúti késésekhez, csatlakozásmulasztásokhoz és járatkimaradásokhoz kapcsolódó visszatérítési és kártérítési kérelmeihez használandó közös formanyomtatvány létrehozásáról, HL L, 2024/949, 2024.4.2
-
- 1959. évi IV. törvény a Polgári Törvénykönyvről
 - 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
 - 2005. évi CLXIV. törvény a kereskedelemről
 - 2012. évi XLI. törvény a személyszállítási szolgáltatásokról
 - 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
 - 2023. évi XXV. törvény a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról
 - 62/2013. (III. 4.) Korm. rendelet a vasúti és autóbuzos személyszállítást igénybe vevő utasok jogainak védelméről
 - 382/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet a közlekedési igazgatási feladatokkal összefüggő hatósági feladatokat ellátó szervek kijelöléséről
 - 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásnyújtásra vonatkozó szerződésekről

- 2/2022. (XII. 28.) ÉKM utasítás az Építési és Közlekedési Minisztérium Szervezeti és Működési Szabályzatáról

1. melléklet

Táblázat: A tíz alapvető uniós utasjog

1. Megkülönböztetésmentességhez való jog a közlekedéshez való hozzáférés terén	Védelem az állampolgárság, lakóhely, fogyatékoság vagy csökkent mozgásképesség alapján történő közvetlen vagy közvetett megkülönböztetéssel szemben.
2. Mobilitáshoz való jog	Többletköltségek nélküli hozzáférhetőség és segítségnyújtás a fogyatékosággal élő és a csökkent mozgásképességű utasok számára.
3. A tájékoztatáshoz való jog	Tájékoztatás nyújtása jegyvásárlás előtt, az utazás különböző szakaszaiban, és különösen fennakadás esetén.
4. Az utazásról való lemondáshoz való jog a szolgáltatás zavara esetén	A szerződéstől való elálláshoz és a jegyár visszatérítéséhez való jog hosszú késés, járat törlés vagy visszautasított beszállás esetén.
5. A szállítási szerződés teljesítéséhez való jog a szolgáltatás zavara esetén	A mihamarabbi alternatív személyszállítási szolgáltatás biztosításához/elszállításhoz vagy az átfoglaláshoz való jog hosszú késés, járat törlés vagy a beszállás visszautasítása esetén.
6. Segítséghez való jog késés vagy járat törlés esetén	Minimális szintű ellátás hosszú késés esetén.
7. Kártérítéshez való jog bizonyos körülmények fennállása esetén	Pénzbeli kártérítés hosszú késés, járat törlés, valamint a légi közlekedésben a nem önként vállalt visszautasított beszállás esetén.
8. A fuvarozó felelőssége az utasokért és azok poggyászáért	Felelősségvállalás és kártérítés például utasok halála vagy sérülése, valamint poggyászkár esetén.
9. Gyors és hozzáférhető panaszkezelési rendszerhez való jog	A szolgáltatással való elégedetlenség esetén a fuvarozónál történő panaszbenyújtás joga. Ezt követően lehetőség van az illetékes nemzeti végrehajtó szervnél történő panasztételre.
10. Az uniós jog teljes körű alkalmazásához és hatékony végrehajtásához való jog	Az uniós utasjogok fuvarozók általi megfelelő alkalmazására való támaszkodás joga. Az uniós szabályok nemzeti végrehajtó szervek általi érvényre juttatását a jogsértések esetén alkalmazandó hatékony, arányos és visszatartó erejű szankciókkal kell biztosítani.

Forrás: Az Európai Számvevőszék 2018. évi 30. számú különjelentése: „Az uniós utasjogok számos területre kiterjednek, de az utasok továbbra is csak küzdelmek árán élhetnek velük” címmel, 7. oldal 1. táblázat

2. melléklet

Az utazási szokásokról és az utasjogok ismeretéről készített saját felmérés kérdőíve, valamint a válaszok összesítése

Általános leírás:

A felmérést a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól szóló szakdolgozatomhoz készítettem. A kérdőív a Google Űrlapok alkalmazáson készült, 2024. novemberében volt elérhető és bárki által kitölthető. A kérdőívhez tartozó linket a közösségi média felületein osztottam meg. A kérdőív anonim, a célja a kitöltők utazási szokásainak és főként az utazások során tapasztalt fennakadásoknak, illetve az utasjogok ismeretének a felmérése. A kitöltés megkezdése előtt kértem a válaszadókat, hogy a kérdőívet az Európai Unió területén történt utazásokra vonatkozóan töltsék ki (légi utazás esetén ideértve az EU-ból EU-n kívüli célállomásra induló járatokat, illetve az uniós légitársaság által működtetett járaton EU-n kívüli indulási állomásról EU-ba történő utazásokat). A kérdőív kérdései és válaszlehetőségei az Európai Számvevőszék 2018. évi 30. különjelentésének alapjául szolgáló, tíz EU-s országban végzett felméréseken alapulnak.

A kérdőívet 118-an töltötték ki.

Kérdések és válaszok:

1. Kérjük adja meg, hogy az elmúlt 12 hónapban az alábbi közlekedési módok közül melyeket vette igénybe legalább egyszer (több válasz megjelölése lehetséges):

Helyi (városi/elővárosi) közlekedés (busz, villamos, metró, HÉV, stb.) - 87

Vasúti közlekedés - 83

Légi közlekedés - 58

Távolsági busz - 33

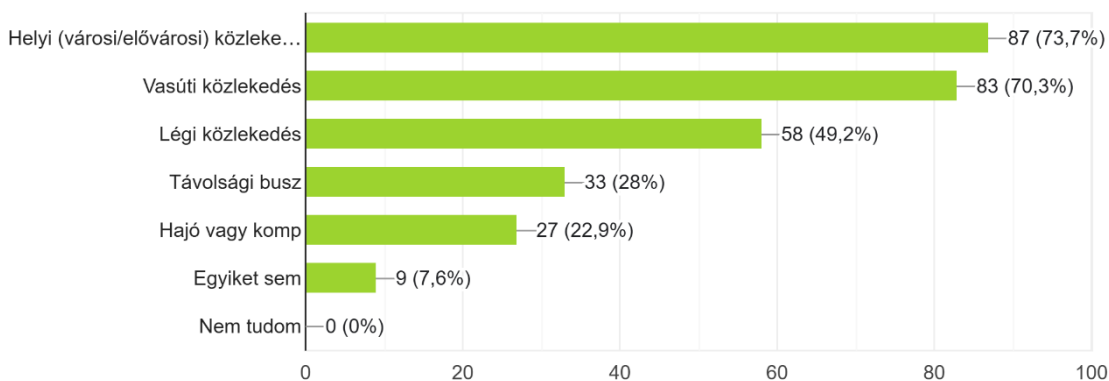
Hajó vagy komp - 27

Egyiket sem - 9

Nem tudom - 0

1. Kérjük adja meg, hogy az elmúlt 12 hónapban az alábbi közlekedési módok közül melyeket vette igénybe legalább egyszer (több válasz megjelölése lehetséges):

118 válasz



2. Kérjük, adja meg, hogy az elmúlt két év (24 hónap) során az alábbiak közül milyen közlekedési módokat vett igénybe (kérem, hogy most csak a távolsági járatokra gondoljon, a helyi és regionális közlekedés kivételével):

Repülőgép - 69

Vasút (távolsági) - 86

Autóbusz (távolsági) - 45

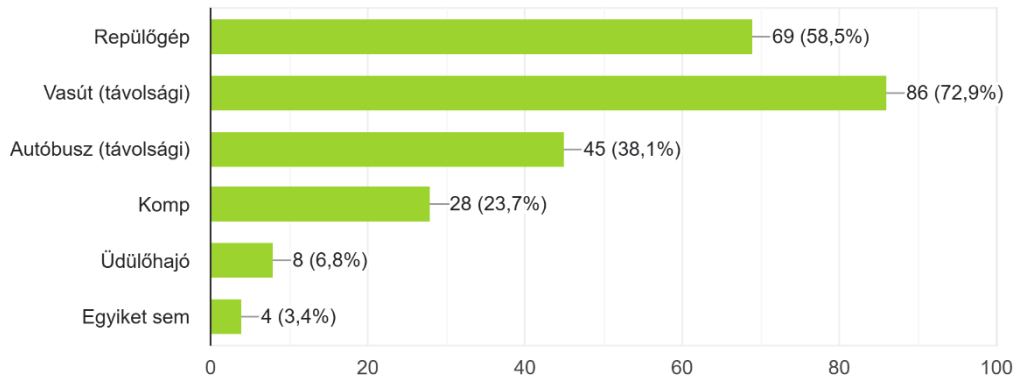
Komp - 28

Üdülőhajó - 8

Egyiket sem - 4

2. Kérjük, adja meg, hogy az elmúlt két év (24 hónap) során az alábbiak közül milyen közlekedési módokat vett igénybe (kérem, hogy most csak a távol...on, a helyi és regionális közlekedés kivételével):

118 válasz



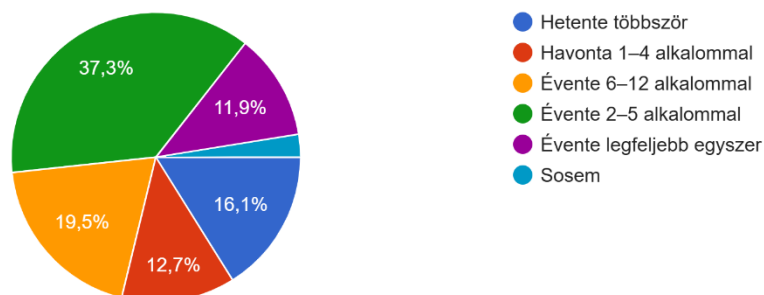
3. Kérjük, adja meg, milyen gyakran utazik bármelyik távolsági közlekedési mód igénybevételével (a városi/helyi közlekedés kivételével)

Hetente többször	19 válasz
Havonta 1-4 alkalommal	15 válasz
Évente 6-12 alkalommal	23 válasz
Évente 2-5 alkalommal	44 válasz
Évente legfeljebb egyszer	14 válasz
Sosem	3 válasz

4. Válassza ki a távolsági utazásai fő okát! (Kérem, hogy azt az okot jelölje meg, amely okból a leggyakrabban utazik!)

3. Kérjük, adja meg, milyen gyakran utazik bármelyik távolsági közlekedési mód igénybevételével (a városi/helyi közlekedés kivételével)

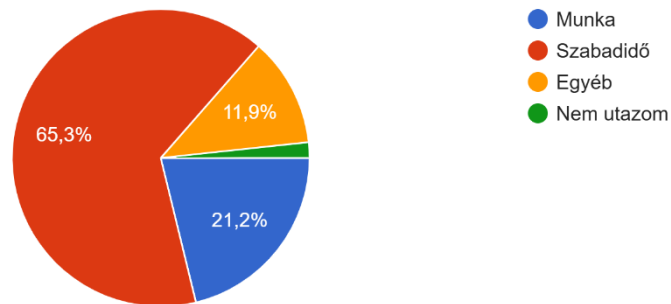
118 válasz



Munka	25 válasz
Szabadidő	77 válasz
Egyéb	14 válasz
Nem utazom	2 válasz

4. Válassza ki a távolsági utazásai fő okát! (Kérem, hogy azt az okot jelölje meg, amely okból a leggyakrabban utazik!)

118 válasz

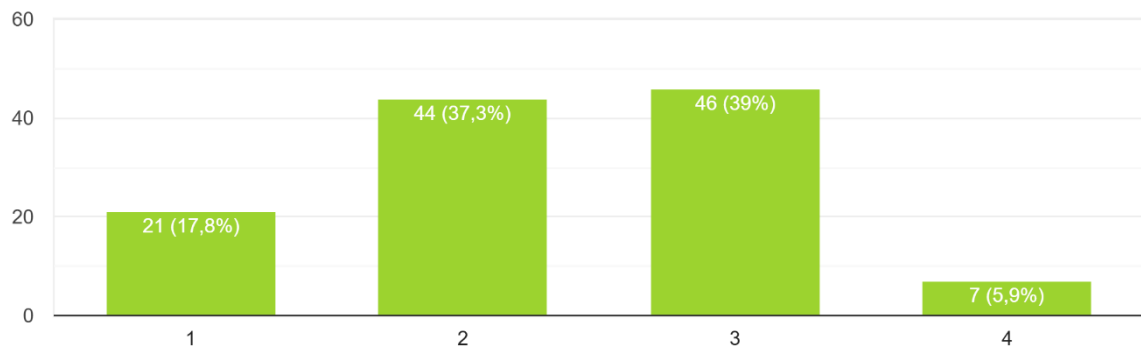


5. Ha repülőgéppel, komppal, távolsági busszal vagy vonattal utazna, illetve hajós körutazást tenne, biztos lenne abban, hogy mire számíthat a fuvarozóktól, ha az utazás során fennakadás történik? Kérjük, adja meg, mennyire lenne benne biztos:

	1	2	3	4	
Egyáltalán nem lennék biztos	0	0	0	0	Teljesen biztos lennék

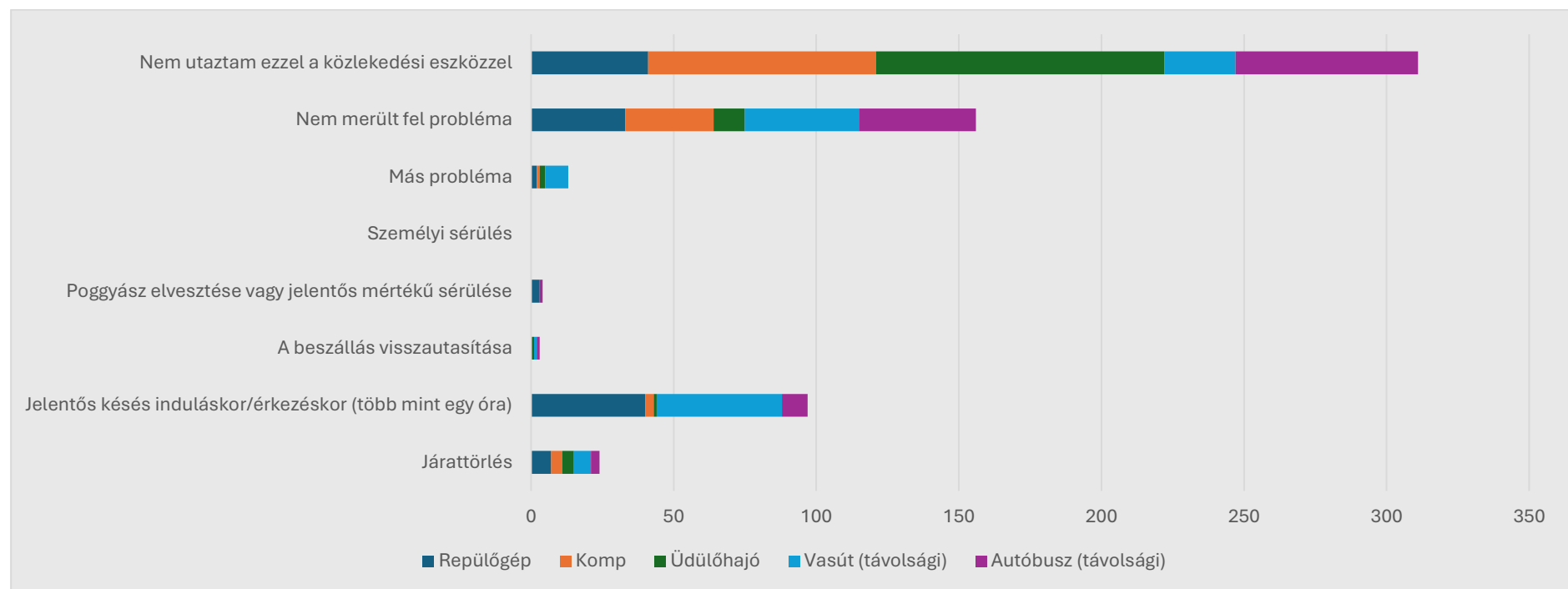
5. Ha repülőgéppel, komppal, távolsági busszal vagy vonattal utazna, illetve hajós körutazást tenne, biztos lenne abban, hogy mire számíthat a fuvarozó...k? Kérjük, adja meg, mennyire lenne benne biztos:

118 válasz



6. Amennyiben az elmúlt két évben utazott, előfordult-e az alábbi helyzetek valamelyike az utazásai során? Kérjük, mindegyik közlekedési módra vonatkozóan külön-külön válaszoljon (soronként egy válasz megjelölése kötelező).

	Járatörlés	Jelentős késés induláskor/érkezéskor (több mint egy óra)	A beszállás visszautasítása	Poggyász elvesztése vagy jelentős mértékű sérülése	Személyi sérülés	Más probléma	Nem merült fel probléma	Nem utaztam ezzel a közlekedési eszközzel
Repülőgép	7	40	0	3	0	2	33	41
Komp	4	3	0	0	0	1	31	80
Üdülőhajó	4	1	1	0	0	2	11	101
Vasút (távolsági)	6	44	1	0	0	8	40	25
Autóbusz (távolsági)	3	9	1	1	0	0	41	64

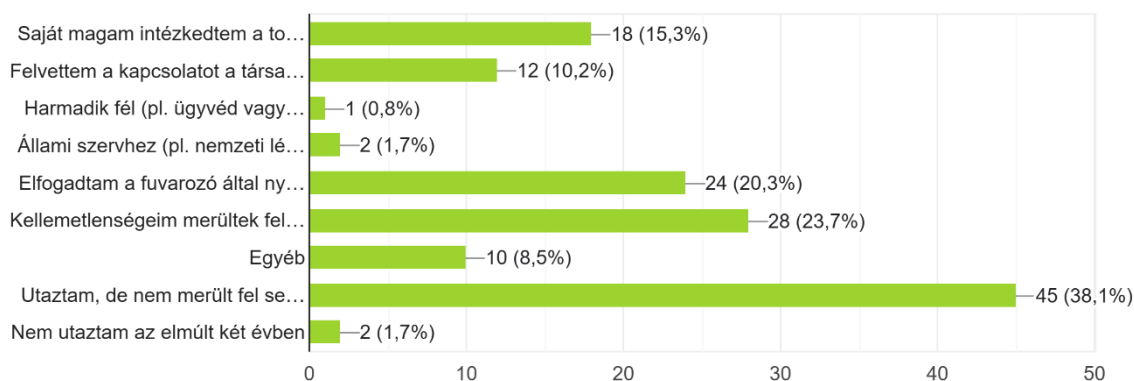


7. Amennyiben utazása során a fenti fennakadások valamelyike történt, élt-e az alábbi lehetőségek valamelyikével? (Több válasz is megjelölhető.)

Saját magam intézkedtem a továbbutazásról	18 válasz
Felvettem a kapcsolatot a társasággal és kártérítést igényeltem (függetlenül attól, hogy ez végül sikeres volt-e)	12 válasz
Harmadik fél (pl. ügyvéd vagy erre szakosodott vállalat) közvetítésével nyújtottam be kárigényt	1 válasz
Állami szervhez (pl. nemzeti légitörvényszék) nyújtottam be panaszt	2 válasz
Elfogadtam a fuvarozó által nyújtott segítséget/alternatívákat	24 válasz
Kellemetlenségeim merültek fel és nem kaptam segítséget, de nem tettem lépéseket	28 válasz
Egyéb	10 válasz
Utaztam, de nem merült fel semmilyen fennakadás az utazásaim során az elmúlt két évben	45 válasz
Nem utaztam az elmúlt két évben	2 válasz

Amennyiben utazása során a fenti fennakadások valamelyike történt, élt-e az alábbi lehetőségek valamelyikével? (Több válasz is megjelölhető.)

118 válasz

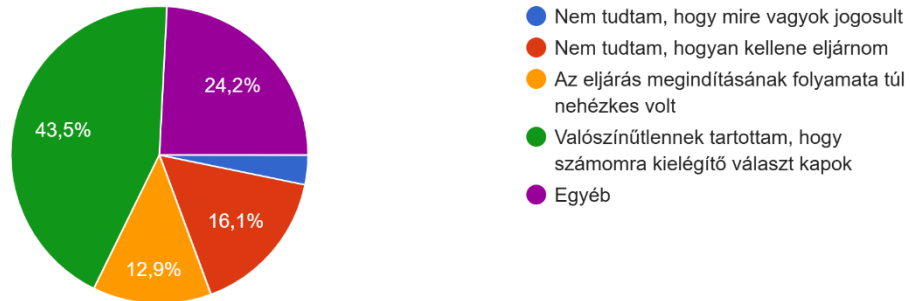


8. Amennyiben történt fennakadás az utazásai során, és nem tett lépéseket, mi akadályozta meg ebben? (Kérjük, csak egy lehetőséget jelöljön meg. Ha nem releváns a kérdés, kérjük, hagyja üresen.) (62 válasz)

Nem tudtam, hogy mire vagyok jogosult	2 válasz
Nem tudtam, hogyan kellene eljárnom	10 válasz
Az eljárás megindításának folyamata túl nehézkes volt	8 válasz
Valószínűtlennek tartottam, hogy számomra kielégítő választ kapok	27 válasz
Egyéb	15 válasz

Amennyiben történt fennakadás az utazásai során, és nem tett lépéseket, mi akadályozta meg ebben? (Kérjük, csak egy lehetőséget jelöljön meg. Ha nem releváns a kérdés, kérjük, hagyja üresen.)

62 válasz



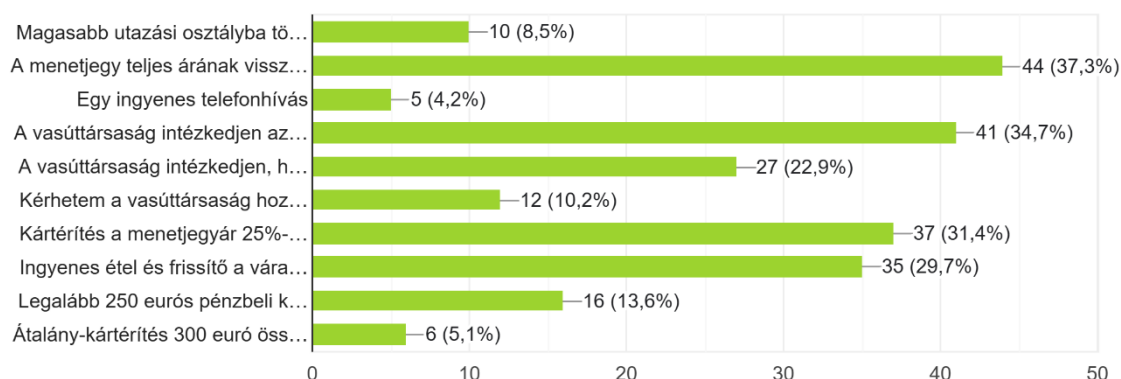
9. Ön előzetesen vásárolt menetjeggyel, vonattal Budapestről Salzburgba tervez utazni. Az indulási vasútállomásra érkezéskor arról tájékoztatják, hogy az Ön járata a vasúttársaság személyzeti problémái miatt 110 perc késéssel indul. Ön szerint az alábbi szolgáltatások közül melyek igénybevételére jogosult? (Több válasz megjelölhető)

/A helyes válaszok kék háttérrel jelölve/

Magasabb utazási osztályba történő átminősítés	10 válasz
A menetjegy teljes árának visszatérítése (utazási szolgáltatás igénybevétele nélkül)	44 válasz
Egy ingyenes telefonhívás	5 válasz
A vasúttársaság intézkedjen az utazásom folytatásának biztosítása vagy helyettesítő utazási megoldás felajánlása érdekében, hasonló feltételekkel, a lehető leghamarabb történő utazás érdekében,	41 válasz
A vasúttársaság intézkedjen, hogy később - egy általam megválasztott időpontban - hasonló feltételekkel biztosítsa az utazásom folytatását vagy helyettesítő utazási megoldást a végső célállomásig,	27 válasz
Kérhetem a vasúttársaság hozzájárulását ahhoz, hogy magam szervezzem meg az utazást más közlekedési szolgáltatókkal, és a vasúttársaság köteles megtéríteni az ezzel felmerülő költségeket,	12 válasz
Kártérítés a menetjegyár 25%-a összegében (a késedelmes szolgáltatás igénybevételét követően)	37 válasz
Ingyenes étel és frissítő a várakozási időhöz mérten	35 válasz
Legalább 250 eurós pénzbeli kártérítés, amennyiben a fennakadás miatt legalább háromórás késéssel érkezik meg a végső célállomására	16 válasz
Átalány-kártérítés 300 euró összegben a késedelemmel okozott károkra	6 válasz

Ön előzetesen vásárolt menetjeggyel, vonattal Budapestről Salzburgba tervez utazni. Az indulási vasútállomásra érkezéskor arról tájékoztatják, hog...énybevételére jogosult? (Több válasz megjelölhető)

118 válasz

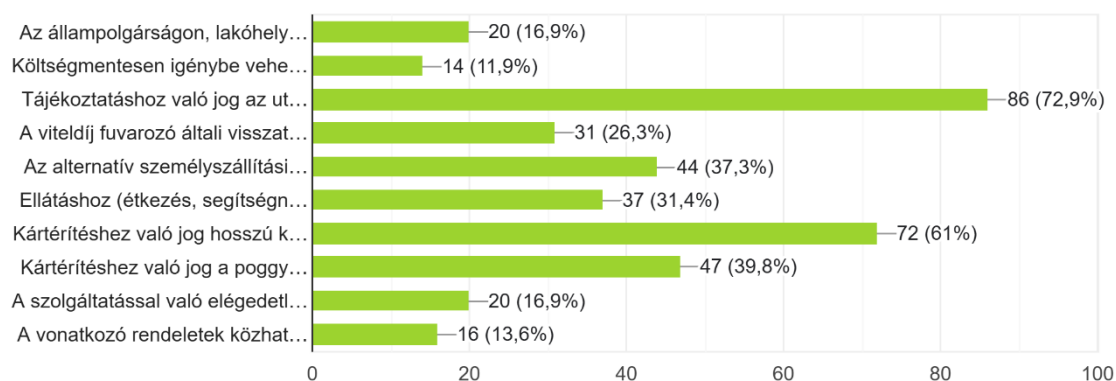


10. Kérjük, válassza ki az Ön számára legfontosabb három jogot az alábbi felsorolásból! (Legfeljebb hármat jelöljön be)

Az állampolgárságon, lakóhelyen vagy fogyatékoságon alapuló hátrányos megkülönböztetés elleni védelemhez való jog a tömegközlekedés használata során	20 válasz
Költségmentesen igénybe vehető segítségnyújtáshoz való jog a csökkent mozgásképességű utasok számára	14 válasz
Tájékoztatáshoz való jog az utazás során felmerülő fennakadás esetén	86 válasz
A viteldíj fuvarozó általi visszatérítéséhez való jog az utazás során felmerülő fennakadás esetén	31 válasz
Az alternatív személyszállítási szolgáltatáshoz való hozzáférés joga hosszú késés, a járat törlése vagy a beszállás visszautasítása esetén	44 válasz
Ellátáshoz (étkezés, segítségnyújtás) való jog hosszú késés esetén	37 válasz
Kártérítéshez való jog hosszú késés, a járat törlése vagy a beszállás visszautasítása esetén	72 válasz
Kártérítéshez való jog a poggyász sérülése esetén	47 válasz
A szolgáltatással való elégedetlenség esetén a fuvarozóhoz történő panaszbenyújtás joga	20 válasz
A vonatkozó rendeletek közzétételére való jog	16 válasz

Kérjük, válassza ki az Ön számára legfontosabb három jogot az alábbi felsorolásból! (Legfeljebb hármat jelöljön be)

118 válasz

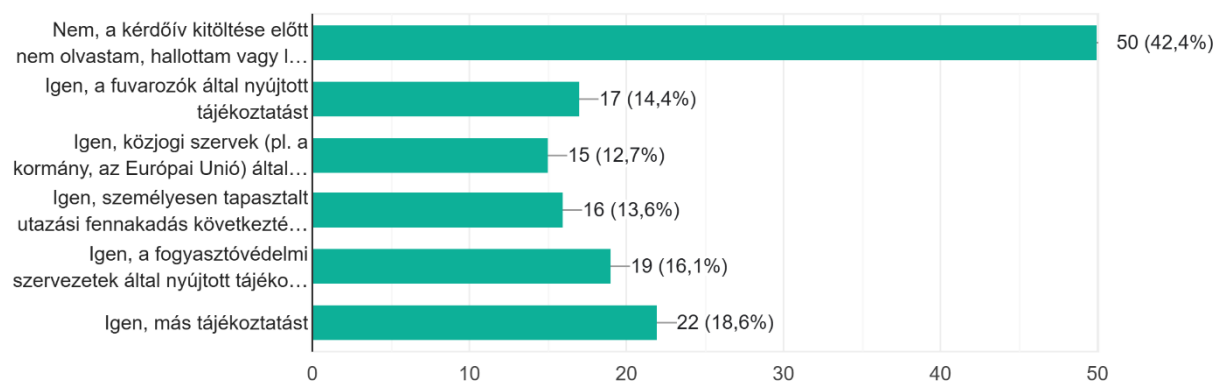


11. A kérdőív kitöltése előtt olvasott, hallott vagy látott tájékoztatást az Önt utasként megillető jogokról? (Több válasz megjelölése lehetséges)

Nem, a kérdőív kitöltése előtt nem olvastam, hallottam vagy láttam tájékoztatást az engem utasként megillető jogokról	50 válasz
Igen, a fuvarozók által nyújtott tájékoztatást	17 válasz
Igen, közjogi szervek (pl. a kormány, az Európai Unió) által nyújtott tájékoztatást	15 válasz
Igen, személyesen tapasztalt utazási fennakadás következtében	16 válasz
Igen, a fogyasztóvédelmi szervezetek által nyújtott tájékoztatást	19 válasz
Igen, más tájékoztatást	22 válasz

A kérdőív kitöltése előtt olvasott, hallott vagy látott tájékoztatást az Önt utasként megillető jogokról?
(Több válasz megjelölése lehetséges)

118 válasz

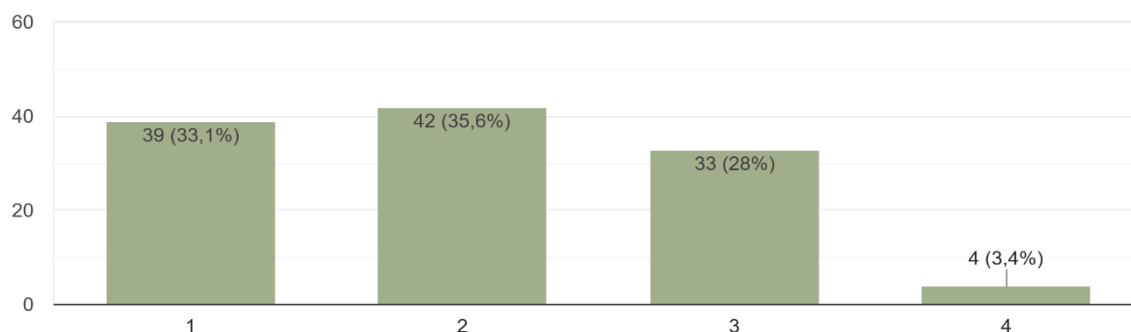


12. Véleménye szerint összességében milyen mértékben ismeri az Önt utasként megillető jogokat?

1 2 3 4
 Egyáltalán nem ismerem az utasként engem megillető jogokat 0 0 0 0 Teljes körűen ismerem az utasként engem megillető jogokat

Véleménye szerint összességében milyen mértékben ismeri az Önt utasként megillető jogokat?

118 válasz



13. Amennyiben történt Önnel az utazása során fennakadás, illetve igényrel élt, panaszt tett a szolgáltató, vagy a hatóság felé emiatt, kérjük, röviden írja le a történetet! (Nem kötelező) /9 db érdemi válasz/

1	Amman-ban Wizzair járatörülés, két gyerekkel maradtam ott, kértem segítséget a légitársaságtól, de nem kaptam. Kártérítési igényemet elutasították. Fogyasztó védelem 2,5 hónapja nem nyilatkozik. 500000 Ft ba került hazajönni.
2	Milanoba történő utazás során 6 órát késett a repülőgép, a megfelelő fórumokon érvényesítettem a jogaimat (250Euro)
3	Wizz Air online becsekkolás nem működött, telefonon többször próbálkoztunk a felületen. Telefonos segítséget nem kértünk, próbálkozásor ezt e-mailben nem jeleztük, de hibajelzésről képernyőfotót készítettünk. Reptéren csak külön díj fizetés után csekkoltak be, de utólag benyújtott kérelemre visszatérítették a díjat. Máv-nál sok a késés, a megfelelő tájékoztatás hiánya számomra a legnagyobb gond. Jegyet csak egy alkalommal váltottam vissza, mikor több órás késés miatt autóval értem jöttem. Valami díjat levonták, pedig nekik már a jegyváltáskor tudniuk kellett a késésről, de nem szóltak.
4	Vonat nem indult, a jegy ár visszatérítését kértem. Nem volt nagy összeg, de igazságtalannak gondoltam a helyzetet. Évek óta nem utaztam vonattal és most az egyszer így döntöttem, de mégis autóval kellett mennem.
5	Erre szakosodott cégen keresztül ill. közvetlenül légitársasagnál is kártérítést kaptam járatörülés/késés miatt.
6	Egy biztonsági probléma miatt kiesett egy járat, így masnap arra a járatra ami az enyem volt tettek fel az elozo napi utasokat így mi nem tudtunk becsekkolni. Alternatív járatot se tudtak aznap este szervezni mar így hotelt etelt es masnap reggel alternatív járatot biztosítottak. En vegul panasszal is eltem es kaptunk karteritest is.
7	Légitársasagnál panaszt tettem járatkésés és ebből fakadó többletköltségek (szállás, más közlekedési eszköz igénybevétele) megtérítése miatt, de végül - annak ellenére, hogy már a számlákat is bekérték - egy mondvacsinált okkal a folyamat megszakadt, és a kártérítésre nem került sor. A területileg illetékes hatóságok honlapján való tájékozódás után elálltam a továbbiaktól, a várhatóan túl hosszú és nem sok sikerrel kecsegtető procedúra miatt. 2023 őszén több alkalommal maradtam le csatlakozásról (légitársaság személyzeti sztrájkja/problémái, illetve időjárás viszonyok miatt), és a fenti egy eset kivételével mindig gondoskodtak szállásról és átfoglalásról.

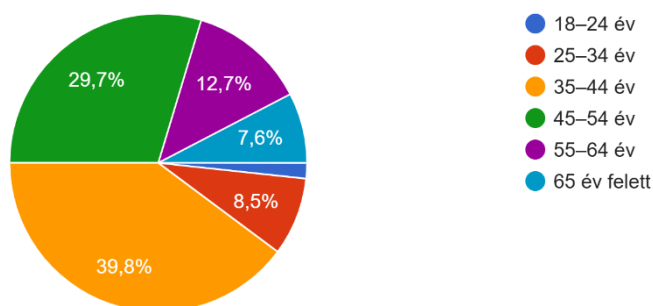
8	Repülőút során többször sérült bőrönd, amit a reptéri illetékesnél jeleztem. Minden esetben rövid határidővel kezelték a problémát, hol javítással, hol új bőrönd biztosításával.
9	Tatabánya-Törökszentmiklós útvonalon vonattal első osztályra vettünk jegyet. A vonathoz kevés kocsi csatoltak, de több jegyet adtak el, így augusztusban a hőségben se ülő hely nem volt, se légkondicionáló... Panaszunkra a MÁV azt írta, a jegyek árából visszaad kb 2.000 Ft összeget.

14. Kérjük, adja meg nemét!

Nő - 89 válasz (75,4%)
Férfi - 29 válasz (24,6%)

15. Kérjük, adja meg életkorát!

18-24 év	2 válasz
25-34 év	10 válasz
35-44 év	47 válasz
45-54 év	35 válasz
55-64 év	15 válasz
65 év felett	9 válasz

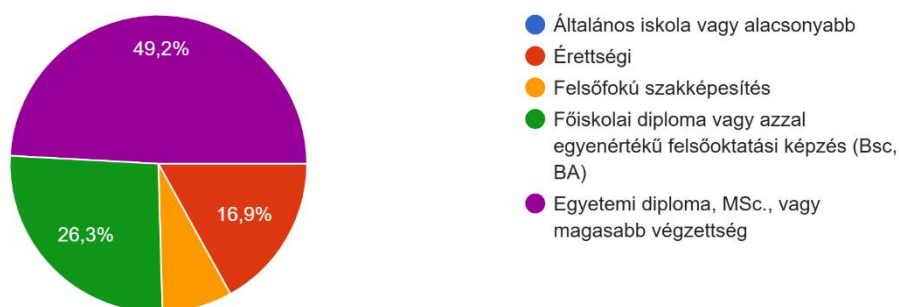


16. Mi a legmagasabb befejezett iskolai végzettsége?

Általános iskola vagy alacsonyabb	0 válasz
Érettségi	20 válasz
Felsőfokú szakképesítés	9 válasz
Főiskolai diploma vagy azzal egyenértékű felsőoktatási képzés (Bsc, BA)	31 válasz
Egyetemi diploma, MSc., vagy magasabb végzettség	58 válasz

Mi a legmagasabb befejezett iskolai végzettsége?

118 válasz



3. melléklet

Építésügyi és Közlekedési Minisztérium Vasúti Igazgatási Szervének 2024. május 17-i adatközlése (e-mail) és a közérdekű adatigénylést tartalmazó megkeresés (e-mail)

Feladó: **Közadat (EKM)** <kozadat@ekm.gov.hu>

Date: 2024. máj. 17., Pén 12:52

Subject: RE: közérdekű adatigénylés

To: Olga Némedi

Tisztelt Címzett!

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.) 28. § (1) bekezdése alapján benyújtott közérdekű adatigénylésére hivatkozással az alábbiakról tájékoztatom:

Tisztelettel tájékoztatom, hogy 2021-ben összesen 42 darab vasúti személyszállítást érintő panasz került elbírálásra, melyből 3 darab volt megalapozott. A megalapozott panaszok mindegyikének tárgya a pótdíjazás szabályainak megsértése, az alkalmazott szankciók pedig a jogsértő állapot megszüntetésére való kötelezés volt.

2021-ben a nem megalapozott panaszok száma 16 darab volt, melyek megoszlása a feltételezett jogsértések szerint: 2 darab panasz a válaszadási kötelezettség megsértése, 5 darab panasz a pótdíjazás szabályainak megsértése, 6 darab panasz a visszatérítés szabályainak megsértése, 1 darab panasz az utazásból való kizárás szabályainak megsértése és 2 darab panasz a tájékoztatási kötelezettség megsértése tárgyában érkezett.

Fentiekre tekintettel 2021-ben az idő előtt benyújtott vagy hatáskörön kívül eső panaszok száma 23 darab volt.

Tisztelettel tájékoztatom, hogy 2022-ben összesen 66 darab vasúti személyszállítást érintő panasz került elbírálásra, melyből 1 darab volt megalapozott. A megalapozott panasz tárgya a válaszadási kötelezettség megsértése, az alkalmazott szankció pedig a jogsértő állapot megszüntetésére való kötelezés volt.

2022-ben a nem megalapozott panaszok száma 15 darab volt, melyek megoszlása a feltételezett jogsértések szerint: 5 darab panasz a válaszadási kötelezettség megsértése, 4 darab panasz a pótdíjazás szabályainak megsértése, 5 darab panasz a visszatérítés szabályainak megsértése és 1 darab panasz a tájékoztatási kötelezettség megsértése tárgyában érkezett.

Fentiekre tekintettel 2022-ben az idő előtt benyújtott vagy hatáskörön kívül eső panaszok száma 50 darab volt.

Tisztelettel tájékoztatom, hogy 2023-ban összesen 87 darab vasúti személyszállítást érintő panasz került elbírálásra, melyből 7 darab volt megalapozott. A megalapozott panaszok tárgya 3 esetben a válaszadási kötelezettség megsértése, az alkalmazott szankció pedig figyelmeztetés, valamint utasjogi bírság kiszabása, 2 esetben a tájékoztatási kötelezettség megsértése, az alkalmazott szankciók pedig utasjogi felügyeleti bírság, 1 esetben a pótdíjazás szabályainak megsértése, az alkalmazott szankció az utasjogi felügyeleti bírság kiszabása, míg 1 esetben az eltérő útvonal igénybevétele biztosításának elmulasztása volt, mely esetben az alkalmazott szankció az utasjogi felügyeleti bírság volt.

2023-ban a nem megalapozott panaszok száma 20 darab volt, melyek megoszlása a feltételezett jogsértések szerint: 3 darab panasz a válaszadási kötelezettség megsértése, 9 darab panasz a pótdíjazás szabályainak megsértése, 2 darab panasz a visszatérítés szabályainak megsértése, 1 darab panasz a tájékoztatási kötelezettség megsértése, valamint 5 darab panasz eltérő minőségű szolgáltatásra vonatkozó szabályok megsértése tárgyában érkezett.

Fentiekre tekintettel 2023-ban az idő előtt benyújtott vagy hatáskörön kívül eső panaszok száma 60 darab volt.

Tisztelettel tájékoztatom továbbá, hogy 2021-ben összesen 24 esetben került utasjogi felügyeleti bírság kiszabásra, melyek tárgya a megállapított jogsértés szerint a következők szerint alakult: 5 esetben került bírság kiszabásra a fedélzeti tájékoztatási kötelezettség megsértése miatt, összesen 3 078 000 Ft összegben, 3 esetben került bírság kiszabásra az állomási hangos tájékoztatási kötelezettség megsértése miatt összesen 935 000 Ft összegben, 14 esetben került bírság kiszabásra az állomási papíralapú tájékoztatási kötelezettség megsértése miatt összesen 8 529 000 Ft összegben, valamint 2 esetben került bírság kiszabásra a honlapon történő tájékoztatási kötelezettség megsértése miatt összesen 3 690 000 Ft összegben.

Tisztelettel tájékoztatom, hogy 2022-ben összesen 22 esetben került utasjogi felügyeleti bírság kiszabásra melyek tárgya a megállapított jogsértés szerint a következők szerint alakult: 10 esetben került bírság kiszabásra a fedélzeti tájékoztatási kötelezettség megsértése miatt, összesen 6 251 000 Ft összegben és 12 esetben került bírság kiszabásra az állomási papíralapú tájékoztatási kötelezettség megsértése miatt összesen 5 590 000 Ft összegben.

Tisztelettel tájékoztatom, hogy 2023-ban összesen 23 esetben került utasjogi felügyeleti bírság kiszabásra melyek tárgya a megállapított jogsértés szerint a következők szerint alakult: 9 esetben került bírság kiszabásra a fedélzeti tájékoztatási kötelezettség megsértése miatt, összesen 9 533 000 Ft összegben, 9 esetben került bírság kiszabásra az állomási papíralapú tájékoztatási kötelezettség megsértése miatt, összesen 10 339 000 Ft összegben, 1 esetben került bírság kiszabásra a honlapon történő tájékoztatási kötelezettség megsértése miatt, 1 000 000 Ft összegben, 2 esetben került bírság kiszabásra a panaszkezelés során válaszadási kötelezettség megsértése miatt, összesen 725 000 Ft összegben, 1 esetben került bírság kiszabásra a pótdíjazás szabályainak megsértése miatt, 325 000 Ft összegben, valamint 1 esetben került bírság kiszabásra az eltérő útvonal igénybevétele biztosításának elmulasztása miatt, 310 000 Ft összegben.

Jogorvoslati tájékoztató

A közérdekű adat megismerésére vonatkozó igény elutasítása vagy a teljesítésre nyitva álló (illetve a meghosszabbított) határidő eredménytelen eltelte esetén, valamint - ha a költségtérítést nem fizette meg - a másolat készítéséért megállapított költségtérítés összegének felülvizsgálata érdekében a Fővárosi Törvényszéken (1363 Budapest, Pf. 16 - 1055 Budapest, Markó utca 27.) keresettel élhet.

A közérdekű adatok megismeréséhez fűződő jogok gyakorlásával kapcsolatos jogsértés esetén a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.) is fordulhat.

A pert az igény elutasításának közlésétől, a határidő eredménytelen elteltétől, illetve a költségtérítés megfizetésére vonatkozó határidő lejártától számított harminc napon belül kell megindítani.

Ha az igény elutasítása, nem teljesítése vagy a másolat készítéséért megállapított költségtérítés összege miatt a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál bejelentést tesz, a pert a bejelentés érdemi vizsgálatának elutasításáról, a vizsgálat megszüntetéséről vagy lezárásáról, továbbá az adatkezelő jogsérelem orvoslására, illetve annak közvetlen veszélye megszüntetésére történő felszólítása eredményéről szóló értesítés kézhezvételét követő harminc napon belül lehet megindítani.

Kérem tájékoztatásom szíves tudomásulvételét.

Budapest, 2024. május 17.

Tisztelettel:
Építési és Közlekedési Minisztérium

From: Olga Némedi
Sent: Monday, April 15, 2024 3:20 PM
To: Vasúti Igazgatási Szerv (EKM) <igazgatasiszerv.vasut@ekm.gov.hu>
Subject: közérdekű adatigénylés

Építési és Közlekedési Minisztérium
Vasúti Igazgatási Szerv
részére

Tisztelt Címzett!

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.) 28. § (1) bekezdése alapján a következő adatigénylést terjesztem elő.

Kérem, hogy szíveskedjen elektronikus úton megküldeni részemre a 2021., 2022. és 2023. évekre vonatkozóan a vasúti személyszállítást érintő panaszok elbírálására vonatkozó összesítő adatokat, így különösen, évenkénti bontásban:

- az adott évben hány panasz érkezett,
- ebből mennyi volt az alaptalan panasz és mennyi volt az alapos panasz,
- az érkezett panaszok csoportosítása a panasz tárgya szerint, vagy mely utasjog sérelmével kapcsolatosak (utasjogonként csoportosítva az érkezés darabszáma),
- az alapos panaszok csoportosítása a panasz tárgya szerint, vagy mely utasjog sérelmével kapcsolatosak (utasjogonként csoportosítva az alapos panaszok darabszáma),
- az alapos panaszok esetén milyen jogkövetkezmény került alkalmazásra,
- amennyiben a panaszkezeléssel kapcsolatban a tárgyévben a panaszok egyéb szempontú csoportosítása, összesítése rendelkezésre áll, akkor ezen adatokat.

Kérem továbbá, hogy szíveskedjen elektronikus úton megküldeni részemre a 2021., 2022. és 2023. évekre vonatkozóan a kiszabott vasúti utasjogi bírsággal kapcsolatos összesítő adatokat, évenkénti bontásban, így különösen:

- hány alkalommal került sor utasjogi bírság kiszabására,
- milyen összegekben,
- mi volt a bírság kiszabására okot adó jogsértő magatartás,
- ha a kiszabott utasjogi bírságoknak egyéb szempontú csoportosítása, összesítése rendelkezésre áll, akkor ezen adatokat.

Az Infotv. 30. § (2) bekezdése szerint kérem, hogy az igényelt adatokat elektronikus úton szíveskedjen részemre a feladó e-mail címére megküldeni.

Tisztelettel:
Dr. Némedi Ibolya Olga

4. melléklet

Építésügyi és Közlekedési Minisztérium Vasúti Igazgatási Szervének 2024. május 17-i adatközlésének számadatai táblázatba foglalva

ÉKM Vasúti Igazgatási Szerv adatközlése az érkezett panaszokról				
		2021	2022	2023
Összes érkezett panasz (db)		42	66	87
Megalapozott panaszok száma, megoszlása tárgy szerint	Összesen:	3	1	7
	Pótdíjazás szabályainak megsértése	3	0	1
	Válaszadási kötelezettség megsértése	0	1	3
	Tájékoztatási kötelezettség megsértése	0	0	2
	Eltérő útvonal igénybevétele biztosításának elmulasztása	0	0	1
Megalapozott panaszoknál alkalmazott szankció	Jogsértő állapot megszüntetésére kötelezés	3	1	0
	Figyelmeztetés	0	0	1
	Utasszogi bírság kiszabása	0	0	6
Megalapozatlan panaszok száma, megoszlása tárgy szerint	Összesen:	16	15	20
	Válaszadási kötelezettség megsértése	2	5	3
	Pótdíjazás szabályainak megsértése	5	4	9
	Visszatérítés szabályainak megsértése	6	5	2
	Utazásból való kizárás szabályainak megsértése	1	0	0
	Tájékoztatási kötelezettség megsértése	2	1	1
	Eltérő minőségű szolgáltatásra vonatkozó szabályok megsértése	0	0	5
Idő előtti, vagy hatáskörön kívül eső panaszok száma		23	50	60

ÉKM Vasúti Igazgatási Szerv adatközlése utasjogi felügyeleti bírságról

	2021		2022		2023	
Utasjogi felügyeleti bírság kiszabására okot adó jogsértés	Esetszám	Összeg	Esetszám	Összeg	Esetszám	Összeg
A fedélzeti tájékoztatási kötelezettség megsértése	5	3 078 000 Ft	10	6 251 000 Ft	9	9 533 000 Ft
Állomási hangos tájékoztatási kötelezettség megsértése	3	935 000 Ft	0	0 Ft	0	0 Ft
Állomási papíralapú tájékoztatási kötelezettség megsértése	14	8 529 000 Ft	12	5 590 000 Ft	9	10 339 000 Ft
A honlapon történő tájékoztatási kötelezettség megsértése	2	3 690 000 Ft	0	0 Ft	1	1 000 000 Ft
A panaszkezelés során válaszadási kötelezettség megsértése	0	0 Ft	0	0 Ft	2	725 000 Ft
Pótdíjazás szabályainak megsértése	0	0 Ft	0	0 Ft	1	325 000 Ft
Eltérő útvonal igénybevétele biztosításának elmulasztása	0	0 Ft	0	0 Ft	1	310 000 Ft
Összes utasjogi bírság	24	16 232 000 Ft	22	11 841 000 Ft	23	22 232 000 Ft