



Brüsszel, 2024. november 29.
(OR. en)

16127/24

Intézményközi referenciaszám:
2023/0436(COD)

TRANS 510
CODEC 2207

FELJEGYZÉS

Küldi:	a Tanács Főtitkársága
Címzett:	a Tanács
Előző dok. sz.:	15766/24 + COR1
Biz. dok. sz.:	16307/23 + ADD1
Tárgy:	Javaslat – Az Európai Parlament és a Tanács rendelete az utasok multimodális utazásokkal összefüggő jogairól – Általános megközelítés

I. BEVEZETÉS

1. A Bizottság 2023. november 29-én benyújtotta a Tanácsnak és az Európai Parlamentnek az utasok multimodális utazásokkal összefüggő jogairól szóló európai parlamenti és tanácsi rendeletre irányuló javaslatot. A javaslatot az utasjogokra vonatkozó hatályos szabályozási keret hiányosságainak kezelését célzó csomag részeként terjesztették elő, 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 szóló európai parlamenti és tanácsi rendeletjavaslattal együtt.

2. A multimodális utazásokról szóló javaslat célja, hogy jogi keretet hozzon létre a multimodális utazásban közreműködő különböző utazási szolgáltatók kötelességeinek és felelősségi körének meghatározására. A rendelettervezet előírja a következőket:
- az utazási feltételek és a menetjegyvásárlási lehetőségek tekintetében az utasok közötti megkülönböztetés tilalma;
 - kötelezettség arra, hogy az utasok számára hozzáférhető formátumban és időszerű módon legalább minimális szintű és pontos tájékoztatást nyújtsanak;
 - az utasok jogainak védelme fennakadás, különösen a multimodális utazás során a különböző közlekedési módok közötti csatlakozásmulasztás esetén; és
 - a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek hátrányos megkülönböztetésének tilalma és a számukra nyújtott segítség.
3. E javaslat célja, hogy kiegészítse az utasjogokról szóló ágazati uniós jogszabályokban¹ foglalt, már meglévő szabályokat azáltal, hogy hasonló szintű védelmet biztosít az utasok számára azokban az esetekben, amikor utazás közben közlekedési módot váltanak.
4. A rendeletjavaslat az Európai Unió működéséről szóló szerződés 91. cikkének (1) bekezdésén és 100. cikkének (2) bekezdésén alapul.

¹ E rendelet alkalmazásában az utasjogokról szóló ágazati uniós jogszabályok értelemszerűen a következőket jelentik: 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 46., 2004.2.17., 1. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>); 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. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>); 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. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>); 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. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>); és 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. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

II. A TÖBBI INTÉZMÉNYBEN VÉGZETT MUNKA

5. Az Európai Parlamenten belül a dossziéért felelős bizottság a Közlekedési és Idegenforgalmi Bizottság (TRAN). Előadónak Jens GIESEKE-t (EPP, DE) nevezték ki. A bizottság még nem hozott döntést a javaslatról.
6. Az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság 2024. március 30-án nyilvánított véleményt². A Régiók Európai Bizottsága úgy döntött, hogy nem nyilvánít véleményt a javaslatról.

III. A TANÁCS ÉS ANNAK ELŐKÉSZÍTŐ SZERVEI KERETÉBEN VÉGZETT MUNKA

7. A – multimodális utazásokról, illetve az utasjogok érvényesítéséről szóló – két javaslatot a közlekedési munkacsoport – intermodális kérdések és hálózatok 2024. január 12-i ülésén terjesztették elő. A multimodális utazásokról szóló javaslatról részletes tárgyalásokat folytattak a belga elnökség ideje alatt, és a belga elnökség a javaslat vizsgálatát az elért eredményekről szóló jelentés³ elkészítésével zárta le, amelyet 2024. június 12-én terjesztettek a Tanács elé. A magyar elnökség folytatta a megbeszéléseket; az ezzel foglalkozó utolsó munkacsoporti ülést 2024. november 12-én tartották.
8. A delegációk egyetértettek abban, hogy az utasok – különösen a legkiszolgáltatottabbak – jogait a multimodális utazások összefüggésében is védeni kell, ugyanakkor el kell kerülni az esetleges bürokratikus és adminisztratív terheket egy ilyen, kialakulóban lévő piac esetében. Rámutattak arra, hogy milyen kihívásokkal jár a multimodális utazások egységes és koherens keretének a létrehozása amiatt, hogy az egyes közlekedési módokra vonatkozó szabályozások eltérő szintű jogokat biztosítanak az utasok számára. Hangsúlyozták továbbá az új rendelkezések végrehajthatóságának, megvalósíthatóságának és csalásbiztossá tételének fontosságát.

² HL C, C/2024/3382, 2024.5.31., ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2024/3382/oj>.

³ 10924/24 + COR1.

9. A szöveg egyértelműségének fokozása érdekében a rendelet hatályát a delegációk észrevételeinek alapján újrafogalmazták, hogy a fuvarozók és a közvetítők pontosabban azonosítani tudják a kötelezettségeiket, az utasok pedig a jogaikat:
- a) a végleges kompromisszumos szöveg szerint a rendelet hatálya csak az egyedüli multimodális menetjegyekre és a kombinált multimodális menetjegyekre terjed ki. A **különálló multimodális menetjegyek kikerültek** a rendelet hatálya alól, tekintettel arra, hogy különálló vásárlások esetén az üzemeltetők nem értesülnek arról, hogy kötelezettségek terhelik őket.
 - b) A kompromisszumos szöveg egyértelműen rögzíti, hogy az utazásnak milyen feltételeknek kell megfelelnie ahhoz, hogy vonatkozzon rá a rendelet hatálya, elsősorban az utasjogokra vonatkozó uniós ágazati jogszabályok tekintetében alkalmazandó **nemzeti mentességek** összefüggésében.
 - c) Mivel a szabályozási hiányosságokat – a meglévő struktúrákra és felelősségi körökre építve – meg kell szüntetni, a kompromisszumos szöveg a **multimodális személyszállítási csomópontok** üzemeltetőinek kötelezettségeit a nagy terminálok üzemeltetőire ruházza át. A kompromisszumos szöveg küszöbértéket vezet be az érintett terminálokra vonatkozóan, valamint előírja a terminálüzemeltetők számára az egymással való együttműködést.
 - d) Annak érdekében, hogy elkerülhető legyen az e rendelet és **az utazási csomagokról szóló irányelv**⁴ szerinti rendelkezések párhuzamos alkalmazásából eredő túlzott összetettség, az elnökség a csomag részét képező multimodális menetjegyek e rendelet hatálya alól történő kizárását javasolja.
10. A rendelet hatályát érintő változtatások mellett a bizottsági javaslatra vonatkozóan több más változtatást is javasoltak, egyrészt a rendelkezések egyértelműsítése, másrészt pedig az adminisztratív terhek csökkentése céljával. A szöveg olvashatóbbá tétele érdekében bizonyos cikkeknek (cikkek bizonyos részeinek) a sorrendje megváltozott. Az elnökség emellett arra törekedett, hogy fenntartsa a koherenciát e javaslat, valamint az utasjogok Unión belüli érvényesítéséről szóló javaslat között.

⁴ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2015/2302 irányelve (2015. november 25.) az utazási csomagokról és az utazási szolgáltatásegységekről, 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. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

11. Érdemes kiemelni a következő, az eredeti bizottsági javaslatához képest bevezetett változtatásokat:
- a) Tekintettel arra, hogy a javaslat jelentős kötelezettségeket vezet be az **egyedüli multimodális menetjegy** igénybevételével történő multimodális utazásokban közreműködő üzemeltetők számára, az egyedüli multimodális menetjegy fogalmát annak meghatározásával pontosították, hogy a multimodális utazást képező, egymást követő szállítási szolgáltatások üzemeltetőinek megállapodást kell kötniük egymás között arról, hogy az említett szállítási szolgáltatásokat ilyen multimodális utazás részeként kínálják.
 - b) Az **egyéb uniós jogi aktusokkal**, köztük az utasjogokra vonatkozó uniós ágazati jogszabályokkal **való kapcsolatot** pontosították.
 - c) A jogszabályi követelményeknek való megfelelés érdekében pontosították a **személyes adatok kezelésének** a kérdését.
 - d) A közvetítőn keresztül lefoglalt **menetjegyek teljes árának visszatérítésére** vonatkozó rendelkezéseket pontosították annak érdekében, hogy azok jobban tükrözzék az ítélezési gyakorlatot, mindenekelőtt a közvetítési díjak tekintetében.
 - e) A **visszatérítési és kártérítési kérelmekhez használandó közös formanyomtatvány** esetében a kompromisszumos szöveg pontosítja és egyszerűsíti a visszatérítési és kártérítési kérelmek benyújtására alkalmazott eljárást. A formanyomtatványok benyújtására vonatkozó nyelvhasználati szabályokat egyszerűsítették, egyrészt a fuvarozók és a közvetítők adminisztratív terheinek csökkentése, másrészt az eljárásnak az utasok számára való megkönnyítése érdekében.
 - f) Annak érdekében, hogy biztosítható legyen **a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyeknek nyújtott szolgáltatások magas színvonala**, a fuvarozók és a terminálüzemeltetők számára bevezették annak kötelezettségét, hogy minőségi előírásokat állapítsanak meg a tájékoztatási és hozzáférési követelmények tekintetében, és kövessék nyomon a teljesítményüket.
 - g) A **fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyeknek segítséget nyújtó terminálüzemeltetők és fuvarozók felelősségét** pontosították egyrészt az uniós jognak, másrészt pedig azon nemzetközi egyezményeknek való megfelelés érdekében, amelyeknek az Unió részes fele.

- h) Ami a **szolgáltatásminőségi előírásokat** illeti, több delegáció is azt szeretné, ha először értékelnék az (EU) 2021/782 rendeletben már szereplő követelmények végrehajtását, mielőtt kiterjesztenék azokat más ágazatokra.
 - i) A delegációk egyetértettek abban, hogy fontos feladat biztosítani az utasjogok tényleges érvényesülését az Unióban. A nemzeti végrehajtó szervekre háruló túlzott adminisztratív teher elkerülése, valamint e szervek függetlenségének megőrzése érdekében törölték **a megfelelés nyomon követésére vonatkozó kockázatalapú megközelítésről**, valamint **a tagállamok és a Bizottság közötti együttműködésről** szóló rendelkezéseket.
 - j) Annak érdekében, hogy a nemzeti végrehajtó szervek könnyebben nyomon tudják követni a közvetítők megfelelését a 261/2004/EK rendelet szerinti kötelezettségeiknek, **a harmadik országbeli közvetítőknek** jogi képviselőt kell majd kinevezniük.
12. A munkacsoport legutóbbi ülésén a delegációk üdvözölték az elért eredményeket, és nagy többségük úgy vélte, hogy decemberben általános megközelítés érhető el a javaslatról.
13. Az Állandó Képviselők Bizottsága a Tanács ülésének előkészítéseként 2024. november 27-én jóváhagyta a kompromisszumos szöveget. Az e feljegyzés mellékletében foglalt kompromisszumos szöveg tartalmazza azt az Állandó Képviselők Bizottságának ülésén beillesztett további módosítást is, amely a 2. cikk (1) bekezdésének b) pontjában említett különjáratú autóbuszos szolgáltatásra vonatkozik. Összességében a szöveg a delegációk túlnyomó többségének támogatását élvezi.

IV. KONKLÚZIÓ

14. A fentiekre figyelemmel felkérjük a Tanácsot (Közlekedés, Távközlés és Energia), hogy a 2024. december 5-i ülésén fogadjon el általános megközelítést az e feljegyzés mellékletében foglalt kompromisszumos szövegre vonatkozóan.
-

2023/0436 (COD)

Javaslat

AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS RENDELETE

az utasok multimodális utazásokkal összefüggő jogairól

(EGT-vonatkozású szöveg)

AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS AZ EURÓPAI UNIÓ TANÁCSA,
tekintettel az Európai Unió működéséről szóló szerződésre és különösen annak 91. cikke (1) bekezdésére és 100. cikke (2) bekezdésére,
tekintettel az Európai Bizottság javaslatára,
a jogalkotási aktus tervezete nemzeti parlamenteknek való megküldését követően,
tekintettel az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság véleményére¹,
a Régiók Bizottságával folytatott konzultációt követően,
rendes jogalkotási eljárás keretében,
mivel:

¹ HL C, C/2024/3382, 2024.5.31., ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2024/3382/oj>.

- (1) Az utasok jogairól szóló uniós jogszabályok – különösen a 261/2004/EK², az 1107/2006/EK³, az 1177/2010/EU⁴, a 181/2011/EU⁵ és az (EU) 2021/782⁶ európai parlamenti és tanácsi rendelet – jelentősen javították a légi, tengeri és belvízi, autóbusszos és vasúti közlekedést igénybe vevő utasok jogainak védelmét azokban az esetekben, amikor utazási terveikben a hosszú késések és járat törlések fennakadásokat okoznak.
- (2) Az említett rendeletek által meghatározott és védett jogok érvényesítése azonban hiányosságokat tárt fel azon utasok esetében, akik a közlekedési módok kombinációját veszik igénybe vagy kívánják igénybe venni, megakadályozva ezzel az utasjogokban rejlő lehetőségek teljes körű kiaknázását.
- (3) A közös közlekedéspolitika keretében fontos a közlekedési módokat váltó utasok jogainak védelme a multimodális utazás fejlesztésének elősegítése és az utasok számára az utazási lehetőségek tekintetében rendelkezésre álló választási lehetőségek javítása érdekében.

² 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 46., 2004.2.17., 1. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>).

³ 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. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>).

⁴ 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. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>).

⁵ 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. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>).

⁶ 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. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

- (4) A 261/2004/EK, az 1107/2006/EK, az 1177/2010/EU, az 181/2011/EU és a 2021/782/EU rendeletben meghatározott, egyetlen közlekedési mód használatával történő utazásra vonatkozó uniós védelmi normákat ezért ki kell terjesztteni a közlekedési módok között váltó utasok jogaira, és biztosítani kell, hogy a multimodális utazásban közreműködő vállalkozások harmonizált szabályok szerint működjenek.
- (5) Jogi védelmet kell biztosítani azoknak az utasoknak, akik multimodális utazásokat vesznek igénybe, amennyiben nincs külön ágazati uniós jogszabály.
- (6) A multimodális utazást igénybe vevő utasok e rendeletben megállapított jogainak ki kell egészíteniük azt a védelmet, amelyet ugyanezen utasok az utasok jogaira vonatkozó meglévő uniós jogszabályok értelmében már élveznek. Ezért ez a rendelet nem sértheti az említett jogszabályok szerinti jogokat és kötelezettségeket.
- (6a) A multimodális utazáshoz felhasználni kívánt menetjegyeknek az „egyedüli multimodális menetjegy” fogalommeghatározásának hatálya alá kell tartozniuk azokban az esetekben, amelyekben ilyen menetjegyeket kínáló fuvarozók megállapodást kötöttek egymást követő szállítási szolgáltatások ilyen utazás részeként való nyújtásáról, még akkor is, ha az említett megállapodáson felül mindegyik fuvarozó külön szállítási feltételekkel is rendelkezik.
- (7) Célszerű, hogy ez a rendelet ne legyen alkalmazandó az olyan egyedüli multimodális menetjegyekre, amelyek egy csomag részét képezik, és amelyek esetében az (EU) 2015/2302 európai parlamenti és tanácsi irányelv⁷ alapján visszatérítéshez való jog keletkezik. Tekintettel az utasoknak az említett irányelvben előírt védelmére, helyénvaló, hogy ez a rendelet ne legyen alkalmazandó a kombinált multimodális menetjegyekre sem, amennyiben azokat utazásszervező egy utazási csomag részeként kombinálja.

⁷ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2015/2302 irányelve (2015. november 25.) az utazási csomagokról és az utazási szolgáltatásegyüttesekről, 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. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

- (8) A tagállamoknak biztosítaniuk kell, hogy tilos legyen az utas állampolgársága, illetve a fuvarozó vagy közvetítő Unión belüli székhelye alapján történő megkülönböztetés, amikor a fuvarozók vagy közvetítők a multimodális utazásokra vonatkozó szerződési feltételeket és díjszabásokat kínálnak a lakosságnak. Nem kell megtiltani a szociálpolitikai kedvezményeket, feltéve, hogy ezek az intézkedések arányosak és függetlenek az érintett utas állampolgárságától. A menetjegyeket értékesítő online platformok fejlődésére figyelemmel a tagállamoknak különös figyelmet kell fordítaniuk arra, hogy az online felületek elérése és a menetjegyvásárlás folyamata során ne kerüljön sor az utas állampolgársága, illetve a fuvarozó vagy közvetítő Unión belüli székhelye alapján történő megkülönböztetésre. Ezenfelül, függetlenül attól, hogy egy bizonyos típusú menetjegyet hogyan vásárolnak meg, az utas számára biztosított védelem szintjének azonosnak kell lennie.
- (9) A tagállamoknak biztosítaniuk kell, hogy a multimodális utazás céljából személyszállítási szerződéseket kínáló fuvarozók és közvetítők tájékoztassák az utast az adott utazáshoz kapcsolódó menetjegy vagy menetjegyek típusáról és az azokhoz kapcsolódó jogairól, különös tekintettel a csatlakozásmulasztásokra. Konkrétabban, az e rendelet általános hatályán kívül eső menetjegytypusokat vagy multimodális utazásokra szóló menetjegyeket kínáló fuvarozóknak és közvetítőknek tájékoztatniuk kell az utasokat arról, hogy ezek a menetjegyek nem keletkeztetnek az e rendelet szerinti jogokat a tulajdonosuk számára, a tulajdonosok azon jogának sérelme nélkül, hogy tájékoztatást kapjanak a szóban forgó jegyekre alkalmazandó általános feltételekről, valamint az utasjogokra vonatkozó uniós ágazati jogszabályok alapján alkalmazandó jogokról és kötelezettségekről.

- (10) Az utazási információkhoz, köztük a valós idejű adatokhoz való hozzáférés megkönnyíti a multimodális utazást, és szélesebb körű utazási lehetőségeket biztosít az utasok számára. E tekintetben az (EU) 2017/1926 felhatalmazáson alapuló bizottsági rendelet⁸ meghatározza az ilyen utazási és forgalmi információknak a nemzeti hozzáférési pontokon keresztül történő hozzáférhetőségét. Az egyedüli multimodális menetjegyeket kínáló fuvarozók szükségtelen terheinek elkerülése érdekében lehetővé kell tenni számukra, hogy megfeleljenek e rendelet azon rendelkezéseinek, hogy utazási információkat nyújtsanak a szolgáltatásaikat értékesítő más fuvarozóknak és közvetítőknak, amennyiben ezeket az adatokat az ilyen nemzeti hozzáférési pontok rendelkezésére bocsátják.
- (11) [...]
- (11a) A szállítási szolgáltatások pontossága fontos a multimodális utazások zökkenőmentes lebonyolítása szempontjából, de nem élvezhet elsőbbséget a szállítási szolgáltatásnak és a közlekedési infrastruktúra más használóinak a biztonságával szemben. Különösen az autóbusszal végzett szállítás tekintetében, amelynek esetében a fuvarozók sok más úthasználóval közösen használják a közutakat, és e fuvarozókat gyakran érintik olyan építési munkálatok vagy közlekedési intézkedések, amelyek késedelmeket okozhatnak – ideértve például a baleseteket, a forgalmi dugókat, az építési területeket, az útlezárások és/vagy az eltereléseket –, különös figyelmet kell fordítani a közúti közlekedési szabályok betartására, valamint a jogszabályban előírt vezetési és pihenőidők betartására.
- (12) Az egyedüli multimodális menetjeggyel rendelkező azon utasok számára, akik az adott menetjegy szerinti megelőző járat késése vagy törlése miatt lekésnek egy csatlakozást, lehetővé kell tenni menetjegyük visszaigénylését, vagy kielégítő körülmények közötti helyettesítő utazási megoldás igénybevételét, továbbá megfelelő ellátásban kell őket részesíteni, amíg egy későbbi csatlakozásra várakoznak.

⁸ A Bizottság (EU) 2017/1926 felhatalmazáson alapuló rendelete (2017. május 31.) a 2010/40/EU európai parlamenti és tanácsi irányelvnek az EU egészére kiterjedő multimodális utazási információk szolgáltatásainak nyújtása tekintetében történő kiegészítéséről (HL L 272., 2017.10.21., 1. o., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg_del/2017/1926/oj).

- (12a) Azokban az esetekben, amikor a szállítási szolgáltatás biztonságos lebonyolítását veszélyeztető időjárási körülmények vagy olyan rendkívüli körülmények miatt, amelyeket minden észszerű intézkedés ellenére sem lehetett volna elkerülni, további tartózkodásra van szükség, a fuvarozó számára lehetővé kell tenni, hogy korlátozza a biztosított szállás időtartamát. Az általánosan elfogadott elveknek megfelelően a fuvarozóknak kell viselniük annak bizonyítási terhét, hogy a további tartózkodásra ilyen kedvezőtlen időjárási feltételek vagy rendkívüli körülmények miatt van szükség.
- (13) Amennyiben egy egyedüli multimodális menetjegyet közvetítőn keresztül foglalnak le, a közvetítőnek tájékoztatnia kell az utast a visszatérítési eljárásról. E tekintetben a fuvarozónak nyilvánosan nyilatkoznia kell arról, hogy együttműködik-e közvetítőkkel a visszatérítések feldolgozása során, és ha igen, melyekkel; e kötelezettség akkor is teljesítettnek tekintendő, ha a szerződő fuvarozó egy olyan negatív jegyzéket állít össze, amelyben azokat a közvetítőket sorolja fel, akikkel nem kíván együttműködni.
- (14) A multimodális szállítási szolgáltatással kapcsolatos pontos tájékoztatás akkor is alapvető fontosságú, ha az utasok közvetítőktől vásárolnak menetjegyet. Amennyiben a közvetítők vagy fuvarozók kombinált multimodális menetjegy formájában csomagként különböző szállítási szolgáltatásokra különálló menetjegyeket értékesítenek, egyértelműen tájékoztatniuk kell az utast arról, hogy ezek a menetjegyek nem nyújtanak ugyanolyan szintű védelmet, mint az egyedüli multimodális menetjegyek, és hogy ezeket a menetjegyeket a szolgáltatást nyújtó fuvarozó vagy fuvarozók nem egyedüli multimodális menetjegyként állították ki. Amennyiben a kombinált multimodális menetjegyet értékesítő közvetítő vagy fuvarozó nem tesz eleget ennek a követelménynek, a felelősségének magában kell foglalnia a menetjegy teljes árának ugyanolyan feltételek melletti visszatérítését, mint amelyek az egyedüli multimodális jegyre vonatkoznának.
- (14a) A visszatérítési eljárásoknak megkülönböztetésmentesnek és könnyen hozzáférhetőnek kell lenniük. Annak érdekében, hogy az utasok könnyebben tudjanak e rendelettel összhangban visszatérítést kérni, létre kell hozni egy erre szolgáló, az Unió egész területén érvényes formanyomtatványt. Az utasok számára lehetővé kell tenni, hogy ilyen formanyomtatványon nyújtsák be kérelmüket. Bár a visszatérítési kérelmek elektronikus úton történő benyújtása széles körben elterjedt gyakorlattá vált, az utasok számára kellő lehetőséget kell biztosítani arra, hogy kérelmeiket az elektronikustól eltérő módon nyújtsák be, és hogy ügyüket az érintett szereplők az elektronikus csatornától eltérő csatornán, például telefonon vagy postai úton hatékonyan rendezzék.

- (15) A fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló, az Unió tekintetében 2011. január 22-én hatályba lépett ENSZ-egyezményre figyelemmel, és annak érdekében, hogy a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek a multimodális utazás tekintetében a többi állampolgárhoz hasonló mobilitási lehetőségekkel rendelkezzenek, meg kell határozni a multimodális utazás során való megkülönböztetésmentességre és segítségnyújtásra vonatkozó szabályokat. Külön figyelmet kell fordítani a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyeknek a szállítási szolgáltatások akadálymentességéről, a járművekhez való akadálymentes hozzáférés feltételeiről, valamint a közlekedési módok közötti váltáskor rendelkezésre álló felszereltségről történő tájékoztatására. Amennyiben a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára akadálymentes formátumban nyújtanak tájékoztatást, azt az alkalmazandó jogszabályokkal, például az (EU) 2019/882 európai parlamenti és tanácsi irányelv⁹ I. mellékletében meghatározott akadálymentességi követelményekkel összhangban kell nyújtani. A biztonság, a kényelem és az akadálymentesség szempontjából jelentkező előnyök fényében a tagállamoknak ösztönözniük kell az európai digitális személyiadattárcáknak a multimodális szállítási helyzetekben azonosítás és hitelesítés céljából történő használatát, különösen a kiszolgáltatott vagy fogyatékossgal élő személyeket segítve.
- (15a) A fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek tekintetében különös figyelmet kell fordítani annak biztosítására, hogy képesek legyenek átszállni valamely közlekedési eszközről egy másikra. A fuvarozóknak és – adott esetben – a terminálüzemeltetőknek oly módon kell segítséget nyújtaniuk, hogy az érintett személy el tudjon jutni azokhoz a csatlakozó szállítási szolgáltatásokhoz, amelyekre helyfoglalással rendelkezik. Ezt követően az utasjogokról szóló uniós ágazati jogszabályoknak megfelelően kell segítséget nyújtani.
- (15b) A fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek szállítására vonatkozó hozzáférési szabályokat a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyeket képviselő szervezeteknek, valamint adott esetben a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek képviselőinek aktív részvételével kell megállapítani. E képviselőkkel konzultálni kell e hozzáférési szabályok tartalmáról, és lehetővé kell tenni számukra, hogy véleményt nyilvánítsanak e szabályokról.

⁹ 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. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>).

- (16) A fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek multimodális személyszállítási szolgáltatásokhoz való hozzáférése érdekében célszerű lehet, hogy a tagállamok arra kötelezzék a fuvarozókat és a terminálüzemeltetőket, hogy egyablakos kapcsolattartó pontokat hozzanak létre a tájékoztatás és a segítségnyújtás koordinálása céljából.
- (17) [...]
- (17a) Amennyiben az a terminálüzemeltető vagy fuvarozó, amely segítséget nyújt valamely, fogyatékossgal élő vagy csökkent mozgásképességű személynek abban, hogy egy egyedüli multimodális menetjeggyel összefüggésben átszálljon valamely szállítási szolgáltatásról egy csatlakozó szállítási szolgáltatásra, az érintett személynek való segítségnyújtás során a fogyatékossgal élő vagy csökkent mozgásképességű személy mozgást segítő eszközének – többek között kerekesszékének – vagy segédeszközének megsemmisülését vagy károsodását, illetve elismert segítő kutyájának az elvesztését vagy sérülését okozza, felelősséggel kell tartoznia az okozott kárért, veszteségért vagy sérülésért. Ami a fuvarozókat illeti, mivel e felelősség feltételeit bizonyos közlekedési módok, különösen a légi és a tengeri szállítás tekintetében olyan nemzetközi egyezmények szabályozzák, amelyeknek az Unió részes fele, ideértve különösen a 2001/539/EK tanácsi határozattal¹⁰ megkötött, a nemzetközi légi szállítás egyes szabályainak egységesítéséről szóló egyezményt (Montreali Egyezmény), valamint a tengeri utas- és poggyászszállításról szóló, 1974. évi athéni egyezményt, amelyet a hozzá kapcsolódó 2002. évi jegyzőkönyv módosított – e jegyzőkönyvhöz az Unió a 2012/22/EU¹¹ és a 2012/23/EU¹² tanácsi határozattal csatlakozott –, hivatkozni kell az érintett szállítási módra alkalmazandó uniós ágazati jogszabályokra, amelyek különös szabályokat állapítanak meg, és adott esetben átültetik ezeket az egyezményeket az uniós jogba.
- (18) [...]

¹⁰ A Tanács 2001/539/EK határozata (2001. április 5.) a nemzetközi légi szállítás egyes szabályainak egységesítéséről szóló egyezménynek (Montreali Egyezmény) az Európai Közösség részéről történő megkötéséről (HL L 194., 2001.7.18., 38. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dec/2001/539/oj>).

¹¹ A Tanács 2012/22/EU határozata (2011. december 12.) az Európai Uniónak a tengeri utas- és poggyászszállításról szóló 1974. évi athéni egyezményhez csatolt 2002. évi jegyzőkönyvhöz – a 10. és 11. cikkei kivételével – való csatlakozásáról (HL L 8., 2012.1.12., 1. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dec/2012/22/oj>).

¹² A Tanács 2012/23/EU határozata (2011. december 12.) az Európai Uniónak a tengeri utas- és poggyászszállításról szóló 1974. évi athéni egyezményhez csatolt 2002. évi jegyzőkönyvhöz – a 10. és 11. cikkei tekintetében – való csatlakozásáról (HL L 8., 2012.1.12., 13. o., ELI: [http://data.europa.eu/eli/dec/2012/23\(1\)/oj](http://data.europa.eu/eli/dec/2012/23(1)/oj)).

- (19) Ez a rendelet nem érintheti az utasok azon jogát, hogy panaszt emeljenek egy tagállami szervnél, vagy hogy a nemzeti joggal és – adott esetben – a nemzetközi egyezményekkel összhangban jogorvoslatért folyamodjanak, beleértve a kártérítés igénylését is. Ez a rendelet nem érintheti továbbá a fuvarozók, a közvetítők és a terminálüzemeltetők azon jogát, hogy a nemzeti joggal összhangban jogorvoslatért folyamodjanak egymással vagy harmadik felekkel szemben, különös tekintettel a szerződéses vagy szerződésen kívüli felelősséggel kapcsolatos keresetekre.
- (20) A multimodális szállítás kontextusában a fogyasztók magas szintű védelmének fenntartása érdekében meg kell követelni a tagállamoktól, hogy nemzeti végrehajtó szerveket jelöljenek ki e rendelet alkalmazásának nemzeti szintű nyomon követésére és nemzeti szintű érvényesítésére. Az említett szervezeteknek képesnek kell lenniük különböző jogérvényesítési intézkedések meghozatalára. Az utasok számára lehetővé kell tenni, hogy e rendelet vélt megsértésével kapcsolatban panasz tegyenek e szervezetnél vagy a tagállamok által erre kijelölt bármely más szervnél. Meg kell jegyezni, hogy a tagállamok dönthetnek úgy, hogy olyan nemzeti végrehajtó szervet jelölnek ki, amely az utasok jogaira vonatkozó egyéb uniós szabályok végrehajtásáért is felelős szervként van kijelölve.

- (21) E rendelet alkalmazása személyes adatok – többek között az utasok elérhetőségi adatainak – kezelésével fog járni, különösen abból a célból, hogy az utasok számára tájékoztatást nyújtsanak, foglalkozzanak a segítségnyújtás, visszatérítés és helyettesítő utazási megoldás iránti kérelmekkel, valamint hogy kezeljék az utasok panaszait. A személyes adatok e rendelet szerinti, a fuvarozók, a közvetítők és a terminálüzemeltetők általi kezelését a személyes adatok védelméről szóló uniós jogszabályokkal – különösen az (EU) 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelettel¹³ – összhangban kell végezni, és az adatkezelés csak az e rendeletben meghatározott célokból és időtartamig engedélyezett. A fuvarozók, a közvetítők és a terminálüzemeltetők számára lehetővé kell tenni, hogy az utazás befejezésétől számított legfeljebb 72 órán keresztül megőrizték az utasok azon elérhetőségi adatait, amelyeket az utazási információkkal kapcsolatos kötelezettségeik teljesítése céljából gyűjtöttek. Az ilyen személyes adatok 72 órán keresztül történő megőrzésére különösen annak érdekében lehet szükség, hogy az említett gazdasági szereplők az utazás befejezését követően tájékoztatni tudják az utasokat, ha az utazás során váratlan eseményre, például járat törlésre, visszautasított beszállásra, csatlakozásmulasztásra vagy késésre került sor. Utazási fennakadás, az utazás törlése vagy a kombinált multimodális menetjegyhez kapcsolódó utasjogokra vonatkozó tájékoztatás esetén, amelyek később különösen visszatérítési kérelmek és panaszok alapját képezhetik, hosszabb megőrzési időre is szükség lehet ahhoz, hogy a fuvarozók, a közvetítők és a terminálüzemeltetők eleget tudjanak tenni az e rendelet szerinti, a segítségnyújtásra, a visszatérítésre, a helyettesítő közlekedési megoldás biztosítására és a panaszkezelésre vonatkozó kötelezettségeiknek. A személyes adatok kezelését az (EU) 2016/679 rendelet 5. cikkének (1) bekezdésével és 6. cikkének (1) bekezdésével összhangban kell végezni.

¹³ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) (*HL L 119., 2016.5.4., 1. o.*, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj?locale=hu>).

Amennyiben az utasok személyes adatait más célokból kezelik, mint amilyen célokból azokat e rendelet alapján gyűjtötték – beleértve ezen adatoknak a fuvarozók, a közvetítők és a terminálüzemeltetők általi, eltérő célú megőrzését is –, ezen adatkezelést az (EU) 2016/679 rendelet 6. cikkének (4) bekezdésével összhangban kell végezni. A fuvarozók, a közvetítők és a terminálüzemeltetők az utasok személyes adatait az e rendeletben előírt megőrzési időszaknál hosszabb ideig, valamint az eredetitől eltérő célokból is felhasználhatják vagy megőrizhetik, amennyiben az ilyen adatkezelés az uniós jog egyéb rendelkezésein vagy a nemzeti jogon alapul. Ilyen cél lehet többek között az e rendelet végrehajtásával kapcsolatos vitarendezés – ideértve a bírósági eljárást is – céljából történő adatkezelés.

Ezen túlmenően, ez a rendelet nem sérti az uniós vagy nemzeti jogon alapuló olyan személyesadat-kezelést, amely egy demokratikus társadalomban szükséges és arányos intézkedésnek minősül az (EU) 2016/679 rendelet 23. cikkének (1) bekezdésében említett célkitűzések védelméhez. Nem sérti különösen a személyes adatoknak az (EU) 2016/681 európai parlamenti és tanácsi irányelv¹⁴ és a 2111/2005/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet¹⁵, vagy az (EU) 2016/679 rendelet 6. cikkének (4) bekezdésével összhangban a nemzeti jog, vagy a légi közlekedés biztonságára és védelmére vonatkozó, alkalmazandó uniós jog szerinti kezelését.

Azt is meg kell jegyezni, hogy az utasoknak a jogaikról való tájékoztatására vonatkozó kötelezettségek nem érintik az adatkezelő azon kötelezettségét, hogy az (EU) 2016/679 rendelet 12., 13. és 14. cikke értelmében tájékoztassa az érintettet.

(22) [...]

¹⁴ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/681 irányelve (2016. április 27.) az utasnyilvántartási adatállománynak (PNR) a terrorista bűncselekmények és súlyos bűncselekmények megelőzése, felderítése, nyomozása és a vádeljárás lefolytatása érdekében történő felhasználásáról (HL L 119., 2016.5.4., 132. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2016/681/oj>).

¹⁵ Az Európai Parlament és a Tanács 2111/2005/EK rendelete (2005. december 14.) a Közösségen belül működési tilalom alá tartozó légi fuvarozók közösségi listájának elfogadásáról és az üzemeltető fuvarozó kiléte tekintetében a légi közlekedés utasainak tájékoztatásáról, valamint a 2004/36/EK irányelv 9. cikkének hatályon kívül helyezéséről (HL L 344., 2005.12.27., 15. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2005/2111/oj>).

- (23) A tagállamoknak meg kell állapítaniuk az e rendelet megsértése esetén alkalmazandó szankciókat, és biztosítaniuk kell e szankciók alkalmazását. A szankcióknak hatékonynak, arányosnak és visszatartó erejűnek kell lenniük.
- (24) Mivel e rendelet céljait, nevezetesen a multimodális személyszállítás uniós piacának fejlesztését és az utasok multimodális utazásokkal összefüggő jogainak megállapítását a tagállamok nem tudják kielégítően megvalósítani, és ezért az Unió szintjén azok jobban megvalósíthatók, az Unió intézkedéseket hozhat a szubszidiaritásnak az Európai Unióról szóló szerződés 5. cikkében foglalt elvével összhangban. Az arányosságnak az említett cikkben foglalt elvével összhangban ez a rendelet nem lépi túl az e célok eléréséhez szükséges mértéket.
- (25) E rendelet végrehajtása egységes feltételeinek biztosítása érdekében a Bizottságra végrehajtási hatásköröket kell ruházni. Ezeket a végrehajtási hatásköröket a 182/2011/EU európai parlamenti és tanácsi rendeletnek¹⁶ megfelelően kell gyakorolni. A visszatérítési és a kártérítési kérelmekhez használandó közös formanyomtatványok, valamint a tevékenységijelentés-minta elfogadására a vizsgálóbizottsági eljárást kell alkalmazni.
- (26) Ez a rendelet tiszteletben tartja az alapjogokat és az Európai Unió Alapjogi Chartájában elismert elveket, különösen a 21., a 26., a 38. és a 47. cikkben a megkülönböztetés minden formájának tilalmára, a fogyatékossgal élő személyek beilleszkedésére, a fogyasztók magas szintű védelmének biztosítására és a hatékony jogorvoslathoz és a tisztességes eljáráshoz való jogra vonatkozó rendelkezéseket. A tagállamok bíróságainak e jogok és elvek tiszteletben tartásával kell alkalmazniuk ezt a rendeletet.

¹⁶ Az Európai Parlament és a Tanács 182/2011/EU rendelete (2011. február 16.) a Bizottság végrehajtási hatásköreinek gyakorlására vonatkozó tagállami ellenőrzési mechanizmusok szabályainak és általános elveinek megállapításáról (HL L 55., 2011.2.28., 13. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj?locale=hu>).

- (27) Az (EU) 2018/1725 európai parlamenti és tanácsi rendelet¹⁷ 42. cikkének (1) bekezdésével összhangban a Bizottság egyeztetett az európai adatvédelmi biztossal, aki 2024. január 24-én véleményt nyilvánított,

ELFOGADTA EZT A RENDELETET:

¹⁷ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2018/1725 rendelete (2018. október 23.) a természetes személyeknek a személyes adatok uniós intézmények, szervek, hivatalok és ügynökségek általi kezelése tekintetében való védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 45/2001/EK rendelet és az 1247/2002/EK határozat hatályon kívül helyezéséről (HL L 295., 2018.11.21., 39. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj>).

I. FEJEZET

ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1. cikk

Tárgy

Ez a rendelet a multimodális szállítás tekintetében az alábbiakra vonatkozóan állapít meg szabályokat:

- a) az utazási feltételek és a menetjegyvásárlási lehetőségek tekintetében az utasok közötti megkülönböztetés tilalma;
- b) az utasok tájékoztatása;
- c) az utasok jogai fennakadás, különösen a különböző közlekedési módok közötti csatlakozásmulasztás esetén;
- d) a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek hátrányos megkülönböztetésének tilalma és a számukra nyújtott segítség;
- e) [...]
- f) panaszkezelés;
- g) a végrehajtásra vonatkozó általános szabályok;
- h) szankciók.

2. cikk

Hatály

- (1) E cikk (1b) bekezdésének és a 2a. cikk (4) bekezdésének sérelme nélkül, ezt a rendeletet a fuvarozók vagy a közvetítők által az utasok számára egyedüli multimodális menetjegyek vagy kombinált multimodális menetjegyek formájában kínált azon multimodális utazásokra kell alkalmazni, amelyek esetében teljesülnek az alábbi feltételek:
- a) az utazás olyan szállítási szolgáltatásokból áll, amelyek mindegyike az e bekezdés második albekezdésében említett, az utasok jogaira vonatkozó uniós ágazati jogszabályok hatálya alá tartozik, és amelyek egyike sem tartozik a tagállamok által az 1177/2010/EU rendelet 2. cikkének (4) bekezdése vagy az (EU) 2021/782 rendelet 2. cikkének (2) bekezdése alapján biztosított mentesség hatálya alá. Amennyiben a tagállamok a vasúti szolgáltatások tekintetében éltek az (EU) 2021/782 rendelet 2. cikkének (5) bekezdése szerinti mentességgel, e rendelet 6. cikke nem alkalmazandó a multimodális utazás vasúti szakaszára. A tagállamok mentességet biztosíthatnak e rendelet alkalmazása alól – ugyanolyan mértékben, mint amilyen mértékben a szolgáltatások esetében mentességet biztosítanak az (EU) 2021/782 rendelet alkalmazása alól – azon városi, elővárosi és regionális vasúti személyszállítási szolgáltatások és nemzetközi vasúti személyszállítási szolgáltatások tekintetében, amelyek jelentős része – ezen belül legalább egy menetrend szerinti megállás – az Unión kívül történik;
 - b) amennyiben az utazás a 181/2011/EU rendelet 3. cikkének a) pontja szerinti menetrend szerinti autóbuszos szállítási szolgáltatást foglal magában, az adott szállítási szolgáltatás menetrend szerinti távolsága legalább 250 km; és
 - c) az utazás olyan szállítási szolgáltatásokból áll, amelyek tekintetében minden egyes meghatározott menetrendet közölnek az utassal a multimodális utazásra szóló menetjegy megvásárlása előtt.

E rendelet alkalmazásában az utasok jogaira vonatkozó uniós ágazati jogszabályok magukban foglalják adott esetben a 261/2004/EK, az 1107/2006/EK, az 1177/2010/EU, a 181/2011/EU és az (EU) 2021/782 rendeletet.

A c) pontban meghatározott feltétel nem teljesül, ha az utas utazási igazolványt vagy bérletet használ az utazás részét képező egy vagy több szállítási szolgáltatás igénybevételéhez, kivéve, ha az utas olyan helyfoglalást tett, amelyen kifejezetten feltüntetik az adott multimodális utazás részét képező valamennyi szállítási szolgáltatás konkrét menetrendjét. Amennyiben az utazás részét képező egy vagy több szállítási szolgáltatás nem felel meg az első albekezdés a), b) és c) pontjában meghatározott feltételeknek, e rendeletet az utazás azon részeire kell alkalmazni, amelyek legalább két egymást követő, különböző szállítási módot magában foglaló szállítási szolgáltatásból állnak, és megfelelnek az említett feltételeknek.

(1a) E rendelet terminálokra vonatkozó rendelkezéseit a 2024/1679/EU rendelet¹⁸ II. mellékletében felsorolt városi csomópontokban található azon terminálokra kell alkalmazni, amelyek megfelelnek az alábbi feltételeknek:

- a) a terminál csatlakozási pontként szolgál legalább két különböző szállítási módot magában foglaló, az e cikk (1) bekezdésének a) és b) pontjában meghatározott feltételeknek megfelelő közlekedési szolgáltatás között;
- b) a terminálnak van terminálüzemeltetője; és
- c) a terminál naponta átlagosan legalább 10 000 utast kezel egy naptári évben.

A tagállamok dönthetnek úgy, hogy e rendelet terminálokra vonatkozó rendelkezéseit azokra a terminálokra is alkalmazni kell, amelyek egy naptári évben átlagosan kevesebb, mint napi 10 000 utast kezelnek.

¹⁸ Az Európai Parlament és Tanács (EU) 2024/1679 rendelete (2024. június 13.) a transzeurópai közlekedési hálózat fejlesztésére vonatkozó uniós iránymutatásokról, az (EU) 2021/1153 és a 913/2010/EU rendelet módosításáról, valamint az 1315/2013/EU rendelet hatályon kívül helyezéséről (HL L, 2024/1679, 2024.6.28., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2024/1679/oj>).

A tagállamok ... [2 évvel e rendelet hatálybalépésének időpontját követően]-ig értesítik a Bizottságot a területükön található, e rendelet hatálya alá tartozó terminálok jegyzékéről, és szükség szerint a Bizottság rendelkezésére bocsátják e jegyzék frissítéseit. A tagállamoktól kapott információk alapján a Bizottság a honlapján közzéteszi az e rendelet hatálya alá tartozó terminálok jegyzékét.

- (2) Ezt a rendeletet a fuvarozókra, a közvetítőkre és a terminálüzemeltetőkre kell alkalmazni.

2a. cikk

Kapcsolat más uniós jogi aktusokkal

- (1) Ez a rendelet kiegészíti az utasok jogaira vonatkozó uniós ágazati jogszabályok által biztosított védelmet. Amennyiben e rendelet másként nem rendelkezik, ez a rendeletet az utasok jogairól szóló uniós ágazati jogszabályok vonatkozó rendelkezéseinek sérelme nélkül alkalmazandó.
- (2) Ez a rendelet a fogyasztóvédelemre vonatkozó uniós jogszabályok sérelme nélkül alkalmazandó.

E rendelet alkalmazásában a fogyasztóvédelemre vonatkozó uniós jogszabályok közé tartozik különösen az (EU) 2017/2394 európai parlamenti és tanácsi rendelet¹⁹, a 2005/29/EK²⁰, a 2011/83/EU²¹, a 2013/11/EU²² és az (EU) 2020/1828²³ európai parlamenti és tanácsi irányelv, valamint a 93/13/EGK tanácsi irányelv²⁴.

- (3) Ez a rendelet nem alkalmazandó a multimodális menetjegyekre, amennyiben azok az (EU) 2015/2302 irányelv értelmében vett utazási csomag részét képezik.

¹⁹ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2017/2394 rendelete (2017. december 12.) a fogyasztóvédelmi jogszabályok végrehajtásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről és a 2006/2004/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (HL L 345., 2017.12.27., 1. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2017/2394/oj>);

²⁰ Az Európai Parlament és a Tanács 2005/29/EK irányelve (2005. május 11.) a belső piacon az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól, valamint a 84/450/EGK tanácsi irányelv, a 97/7/EK, a 98/27/EK és a 2002/65/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvek, valamint a 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet módosításáról („Irányelv a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról”) (HL L 149., 2005.6.11., 22. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj>);

²¹ Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelve (2011. október 25.) a fogyasztók jogairól, a 93/13/EGK tanácsi irányelv és az 1999/44/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, valamint a 85/577/EGK tanácsi irányelv és a 97/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről (HL L 304., 2011.11.22., 64. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj>).

²² 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 (fogyasztói alternatív vitarendezési irányelv) (HL L 165., 2013.6.18., 63. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).

²³ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2020/1828 irányelve (2020. november 25.) a fogyasztók kollektív érdekeinek védelmére irányuló képviselői keresetokról és a 2009/22/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (HL L 409., 2020.12.4., 1. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj>).

²⁴ A Tanács 93/13/EGK irányelve (1993. április 5.) a fogyasztókkal kötött szerződésekben alkalmazott tisztességtelen feltételekről (HL L 95., 1993.4.21., 29. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj>).

Fogalommeghatározások

E rendelet alkalmazásában:

1. „multimodális utazás”: az utasnak egy kiindulási hely és egy végső célállomás közötti olyan utazása, amely legalább két szállítási szolgáltatást és legalább két különböző közlekedési módot foglal magában;
2. „fuvarozó”: a közvetítőtől eltérő olyan természetes vagy jogi személy, aki vagy amely szállítási szolgáltatásokat nyújt a lakosság számára, nevezetesen:
 - a) a 261/2004/EK rendelet 2. cikkének b) pontjában meghatározott üzemeltető légifuvarozó;
 - b) az (EU) 2021/782 rendelet 3. cikkének 1. pontjában meghatározott vállalkozó vasúti társaság;
 - c) az 1177/2010/EU rendelet 3. cikkének d) pontjában meghatározott szállító; és
 - d) a 181/2011/EU rendelet 3. cikkének e) pontjában meghatározott fuvarozó;
- 2a. „szerződő fuvarozó”: olyan fuvarozó, amely egyedüli multimodális menetjegy formájában személyszállítási szerződést köt egy utassal;
3. „közvetítő”: a fuvarozótól eltérő olyan természetes vagy jogi személy, aki vagy amely kereskedelmi, üzleti vagy szakmai tevékenységével összefüggő célból egy fuvarozó vagy egy utas nevében jár el multimodális utazásra vonatkozó személyszállítási szerződés megkötése érdekében;
4. [...]
5. „menetjegy”: a személyszállítási szerződés megkötésének érvényes bizonyítéka, formájától függetlenül;
- 5a. „utazási igazolvány” vagy „bérlet”: korlátlan számú utazásra jogosító menetjegy, amellyel a jogos tulajdonosa bizonyos időtartamon belül multimodális utazásokat tehet;

- 5b. „helyfoglalás”: utazásra jogosító, papír- vagy elektronikus formátumú engedély, az előzetesen megerősített, személyre szóló szállítási megállapodásnak megfelelően;
- 5c. „a menetjegy teljes ára”: a helyfoglalási folyamat végén fizetendő végleges ár, amely magában foglalja a szállítási szolgáltatások viteldíját, valamint a jegyben foglalt valamennyi – választható és nem választható – szolgáltatásért fizetett minden alkalmazandó adót, díjat, felárat és illetéket a közvetítési díjak kivételével, függetlenül attól, hogy ezeket a többletköltségeket és díjakat a szállítási szolgáltatás viteldíjaival együtt, vagy egy későbbi szakaszban külön-külön fizették-e ki;
- 5d. „közvetítési díj”: az ugyanazon szolgáltatásért az utas által fizetett összeg és a fuvarozó által kapott összeg közötti különbség, amelyet a közvetítő szed be;
- 5e. „tartós adathordozó”: olyan eszköz, amely az utas számára lehetővé teszi az adatoknak a jövőben is hozzáférhető módon és az adat céljának megfelelő ideig történő tárolását, valamint a tárolt adatok változatlan formában történő megjelenítését;
6. „személyszállítási szerződés”: a fuvarozó és az utas között egy vagy több szállítási szolgáltatás igénybevételére létrejött, személyszállításról szóló szerződés;
7. „egyedüli multimodális menetjegy”: egyszeri kereskedelmi ügylet keretében vásárolt, egyetlen szállítási szerződést képviselő, multimodális utazásra szóló menetjegy, amely olyan, meghatározott menetrenddel rendelkező, egymást követő szállítási szolgáltatásokat tartalmaz, amelyeket vagy egyetlen fuvarozó üzemeltet, vagy több olyan fuvarozó üzemeltet, amelyek megállapodást kötöttek egymással e szállítási szolgáltatások ilyen utazások keretében történő biztosításáról;
8. „kombinált multimodális menetjegy”: multimodális utazásra szóló menetjegy vagy menetjegyek, amely(ek) különálló személyszállítási szerződéseket képvisel(nek), és olyan, meghatározott menetrenddel rendelkező, egymást követő szállítási szolgáltatásokat tartalmaz(nak), amelye(ke)t a fuvarozó vagy a közvetítő a saját kezdeményezésére kombinál, és amelyeket az utas egyszeri kereskedelmi ügylet keretében vásárol meg;
9. [...]

10. „szállítási szolgáltatás”: terminálok vagy megállóhelyek között menetrend szerint működtetett személyszállítási szolgáltatás, beleértve a helyettesítő utazási megoldás keretében kínált szállítási szolgáltatásokat is;
- 11–18. [...]
19. „terminál”: az 1107/2006/EK rendelet 2. cikkének j) pontjában meghatározott repülőtér, az (EU) 2021/782 rendelet 3. cikkének 22. pontjában meghatározott állomás, az 1177/2010/EU rendelet 3. cikkének k) pontjában meghatározott kikötői terminál vagy a 181/2011/EU rendelet 3. cikkének m) pontjában meghatározott autóbusz-állomás;
20. „terminálüzemeltető”: a repülőtérnek az 1107/2006/EK rendelet 2. cikkének f) pontjában meghatározott vezetése, az állomásnak az (EU) 2021/782 rendelet 3. cikkének 3. pontjában meghatározott üzemeltetője, az 1177/2010/EU rendelet 3. cikkének s) pontjában meghatározott terminálüzemeltető vagy a 181/2011/EU rendelet 3. cikkének o) pontjában meghatározott, autóbusz-állomást üzemeltető szerv;
21. [...]
22. [...]
23. „csatlakozásmulasztás multimodális utazás során”: olyan helyzet, amikor egy utas egy multimodális utazás folyamán egy vagy több megelőző szállítási szolgáltatás induláskori vagy érkezéskori késése, illetve törlése, valamely szállítási szolgáltatásnak a menetrend szerinti indulási időt megelőző indulása, vagy a 261/2004/EK rendelet 2. cikkének j) pontja szerinti visszautasított beszállás miatt lemarad egy vagy több szállítási szolgáltatásról;
24. „fogycatékossággal élő személy” és „csökkent mozgásképeségű személy”: olyan személy, aki tartós vagy ideiglenes fizikai, mentális, értelmi vagy érzékszervi sérüléssel él, amely miatt különböző akadályokba ütközhet és ez gátolhatja abban, hogy más utasokhoz hasonlóan teljeskörűen és hatékonyan vegye igénybe a közlekedést, vagy akinek a mozgásképesége a közlekedés során az életkora miatt korlátozott;

- 24a. „akadálymentes formátum”: olyan formátum, amely hozzáférést biztosít a fogyatékossgal élő vagy csökkent mozgásképességű személyek számára bármely releváns információhoz – beleértve azt is, hogy az ilyen személyek ugyanolyan könnyen és kényelmesen juthassanak hozzá az információkhoz, mint a sérüléssel vagy fogyatékossgal nem rendelkező személyek –, és amely megfelel az alkalmazandó jogszabályokkal, például az (EU) 2019/882 irányelv I. mellékletével összhangban meghatározott akadálymentességi követelményeknek;
- 24b. „elismert segítő kutya”: a fogyatékossgal élő személyek függetlenségének és önrendelkezésének növelése érdekében speciálisan kiképzett kutya, amelyet az alkalmazandó nemzeti szabályok – amennyiben vannak ilyenek – hivatalosan ilyenként ismernek el.
25. [...]

3a. cikk

A terminálüzemeltetők közötti együttműködés

A 2. cikk (1b) bekezdésében említett terminálok terminálüzemeltetőinek együtt kell működniük egymással az e rendelet szerinti kötelezettségeik teljesítése, valamint az utasoknak az érvényben lévő megállapodásokról történő tájékoztatása céljából.

E célból a tagállamok előírhatják a 2. cikk (1b) bekezdésében említett terminálok terminálüzemeltetői számára, hogy kössenek együttműködési megállapodást üzemeltetési felelősségüknek és a pénzügyi következmények észszerű és arányos elosztásának a meghatározása céljából, vagy – ilyen megállapodás hiányában – meghatározhatják az ilyen terminálüzemeltetőkre alkalmazandó együttműködési szabályokat.

3b. cikk

A személyes adatok kezelése

A fuvarozók, a közvetítők és a 2. cikk (1b) bekezdésében említett terminálok terminálüzemeltetői az e rendelet alapján kezelt személyes adatokat csak az ahhoz szükséges mértékben használhatják fel, hogy teljesíteni tudják az utasok tájékoztatáshoz, segítségnyújtáshoz, helyettesítő utazási megoldáshoz és visszatérítéshez való jogával, valamint a panaszkezeléssel kapcsolatos, e rendelet szerinti kötelezettségeiket.

Az utasok tájékoztatáshoz való jogának tekintetében fennálló kötelezettségeik teljesítése céljából a fuvarozók, a közvetítők és a terminálüzemeltetők ezeket az adatokat a multimodális utazás befejezésétől számított legfeljebb 72 órán keresztül őrizhetik meg.

Az e rendelet szerinti azon kötelezettségeik teljesítése céljából, amelyek az utasoknak a 4a. cikk (2) bekezdése szerinti, a kombinált multimodális menetjegyekkel kapcsolatos tájékoztatáshoz, a segítségnyújtáshoz, a helyettesítő utazási megoldáshoz és a visszatérítéshez való joga tekintetében állnak fenn, a fuvarozók, a közvetítők és a terminálüzemeltetők az említett kötelezettségek teljesítéséhez feltétlenül szükséges mértékben a multimodális utazás befejezését követően több mint 72 órán keresztül is megőrizhetik az utasok személyes adatait, összhangban az alkalmazandó uniós vagy nemzeti jogban meghatározott eljárásokkal.

II. FEJEZET

SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉSEK ÉS TÁJÉKOZTATÁS

4. cikk

Megkülönböztetésmentes szerződési feltételek és díjszabások

A szociálpolitikai kedvezmények sérelme nélkül, a fuvarozóknak vagy közvetítőknak az utas állampolgársága szerinti, illetve a fuvarozó vagy a közvetítő Unión belüli székhelye szerinti közvetlen vagy közvetett hátrányos megkülönböztetés nélkül kell meghatározniuk a multimodális utazásokra vonatkozó szerződési feltételeiket és díjszabásaikat az utazóközönség számára.

Az utasok tájékoztatása jogaikról

- (1) A multimodális utazásra vonatkozó menetjegyek kínálása során, és a vásárlást megelőzően a fuvarozóknak és a közvetítőknak tájékoztatniuk kell az utasokat a következőkről:
- a) a kínált menetjegy vagy menetjegyek típusa, különös tekintettel arra, hogy a menetjegy vagy a menetjegyek egyedüli multimodális menetjegyet vagy kombinált multimodális menetjegyet képez(nek)-e;
 - b) a menetjegyre alkalmazandó általános feltételek;
 - c) az utasnak, a fuvarozónak és a közvetítőnek az e rendelet és az utasok jogairól szóló, vonatkozó uniós ágazati jogszabályok szerinti, a menetjegy típusához kapcsolódó jogai és kötelezettségei, beleértve a visszatérítési eljárásra vonatkozó információkat is; valamint
 - d) egyedüli multimodális menetjegy esetében a szerződő fuvarozó neve és elérhetőségei.

Az első albekezdés c) pontjában meghatározott tájékoztatási követelményt a fuvarozó és a közvetítő oly módon is teljesítheti, hogy e célból e rendelet és az utasok jogairól szóló, vonatkozó uniós ágazati jogszabályok rendelkezéseinek a Bizottság által az Unió valamennyi hivatalos nyelvén készített, a nyilvánosság számára hozzáférhető összefoglalóját használja fel.

- (2) A kombinált multimodális menetjegyet értékesítő közvetítőnek vagy fuvarozónak a vásárlás előtt tájékoztatnia kell az utast arról, hogy a kombinált multimodális menetjegy külön személyszállítási szerződésekből áll, amelyek csatlakozásmulasztás esetén nem jogosítanak fel a 7., 8. és 9. cikk szerinti visszatérítésre, helyettesítő utazási megoldásra vagy segítségnyújtásra. Ezt a tájékoztatást egyértelmű és hozzáférhető módon, tartós adathordozón kell nyújtani a menetjegy értékesítése során.
- (2a) Abban az esetben, ha a szerződő fuvarozó 7., 8. és 9. cikkben meghatározott kötelezettségei átruházásra kerülnek egy másik fuvarozóra, az egyedüli multimodális menetjegyet értékesítő közvetítőnek vagy a szerződő fuvarozónak tájékoztatnia kell az utast e másik fuvarozó nevééről és elérhetőségéről. Ezeket az információkat a vásárlást megelőzően kell közölni, illetve amint rendelkezésre állnak.

- (3) Az egyedüli vagy kombinált multimodális menetjegyeket kínáló fuvarozóknak és közvetítőknek egyértelmű és hozzáférhető módon tájékoztatniuk kell továbbá az utasokat a 20. cikk (1) bekezdése alapján a tagállamok által kijelölt szerv vagy szervek elérhetőségéről és – adott esetben – azok hatásköréről is.
- (4) A fuvarozóknak és a közvetítőknek az e cikk szerinti információkat tartós adathordozón kell rendelkezésre bocsátaniuk, többek között akadálymentes formátumokban is.
- (5) Az egyedüli multimodális menetjegy vagy kombinált multimodális menetjegy igénybevételével történő multimodális utazások során járat törlés, visszautasított beszállás, csatlakozásmulasztás, illetve indulási vagy érkezési késés esetén a multimodális menetjegyet értékesítő fuvarozóknak és – a lehetőségekhez mérten – a közvetítőknek jelezniük kell, hogy hol szerezhetők be az (1) bekezdésben említett információk.

5. cikk

Utazási információk az utasok számára

- (1) [...]
- (2) Azoknak a fuvarozóknak és közvetítőknek, amelyek multimodális utazás céljából egy vagy több fuvarozó nevében menetjegyet kínálnak, a vásárlás előtt tájékoztatniuk kell az utast a következőkről:
 - a) általános iránymutatás a multimodális utazás keretében kínált különböző típusú szállítási szolgáltatások közötti minimális átszállási időkről;
 - b) a fuvarozó vagy a közvetítő által kínált multimodális utazás leggyorsabb utazási opciójának menetrendje és feltételei, beleértve a multimodális utazás részét képező valamennyi szállítási szolgáltatásra vonatkozó egyedi menetrendet;
 - c) a fuvarozó vagy a közvetítő által kínált multimodális utazás tekintetében rendelkezésre álló valamennyi viteldíjra vonatkozó menetrend és feltételek, beleértve a multimodális utazás részét képező valamennyi szállítási szolgáltatásra vonatkozó egyedi menetrendet, kiemelve a legolcsóbb viteldíjakat.

- (2a) A közvetítőknek a vásárlás előtt tájékoztatniuk kell az utasokat az alkalmazott közvetítési díjakról és a 8. cikk alapján visszatéríthető díjak összegéről.
- (3) A 2. cikk (1b) bekezdésében említett terminálok terminálüzemeltetőinek nyilvánosan hozzáférhetővé kell tenniük a terminálon üzemelő, a 2. cikk (1) bekezdése a) és b) pontjában meghatározott feltételeknek megfelelő különböző típusú szállítási szolgáltatások közötti minimális átszállási időket.
- (4) Azoknak a fuvarozóknak és közvetítőknek, amelyek egy vagy több fuvarozó nevében multimodális utazás céljából menetjegyeket kínálnak, a multimodális utazás előtt tájékoztatniuk kell az utast a következőkről:
- a)–c) [...]
- d) a multimodális utazást érintő fennakadások és késések, vagy annak megjelölése, hogy hol találhatók valós idejű információk a fennakadásokról és a késésekről; és
- e) a 18. cikk szerinti panaszok benyújtására vonatkozó eljárások.
- (5) Az egyedüli multimodális menetjegyeket és kombinált multimodális menetjegyeket kínáló fuvarozóknak, valamint – a lehetőségekhez mérten – közvetítőknek az utazás során tájékoztatniuk kell az utast a következőkről:
- aa) érkezési vagy indulási késés, illetve valamely szolgáltatás törlése esetén a szolgáltatás vagy a helyettesítő szolgáltatás várható indulási ideje és várható érkezési ideje;
- a) [...]
- b) összeköttetést biztosító fő szállítási szolgáltatások; és
- c) a közlekedési eszközön és a terminálokon felmerülő, az adott utazást érintő biztonsági és üzembiztonsági kérdések.

- (6) Tartós adathordozón kifejezetten és egyértelműen fel kell tüntetni a multimodális utazás részét képező valamennyi szállítási szolgáltatásra vonatkozó, a (2) bekezdés b) és c) pontjában említett egyedi menetrendet. Az (1)–(5) bekezdésében említett többi információt a legmegfelelőbb formában kell közölni, többek között megfelelő kommunikációs technológiák igénybevételével.

Az összes információt akadálymentes formátumban kell közölni.

- (7) Amennyiben elektronikus kommunikációs eszközök révén nyújtanak tájékoztatást, a fuvarozóknak és a közvetítőknek gondoskodniuk kell arról, hogy valamennyi írásbeli levelezést – ideértve a levélváltás napját és időpontját is – meg lehessen őrizni a későbbi hivatkozás céljára. A fuvarozókat és a közvetítőket terheli az azon kérdésekkel kapcsolatos bizonyítási teher, hogy biztosították-e az utasok részére a szükséges tájékoztatást, illetve ha igen, mikor. Minden kommunikációs eszköznek lehetővé kell tennie az utas számára a fuvarozókkal és a közvetítőkkel való gyors kapcsolatfelvételt és a hatékony kommunikációt.

5a. cikk

A kombinált multimodális menetjegyre vonatkozó utasjogokról történő tájékoztatás elmulasztásával kapcsolatos felelősség

- (1) Amennyiben az utas egy kombinált multimodális menetjegy igénybevételével végrehajtott multimodális utazás során lemarad a csatlakozó szállítási szolgáltatásról, a kombinált multimodális menetjegyet értékesítő közvetítő vagy fuvarozó a 7. cikk (1) bekezdésének a) pontjával összhangban köteles visszatéríteni az adott menetjegyért fizetett összeget, amennyiben nem bizonyítja, hogy az utas részére biztosította a 4a. cikk (2) bekezdésében említett tájékoztatást. A visszatérítéshez való jog nem érinti az utasoknak további kártérítést biztosító, alkalmazandó nemzeti jogot.
- (2) A kombinált multimodális menetjegyet értékesítő közvetítőnek vagy fuvarozónak kell felelnie az utasok által az (1) bekezdés alapján benyújtott kérelmek és esetleges panaszok kezeléséért.
- (3) Az (1) bekezdésben említett visszatérítést a kérelem beérkezésétől számított 30 napon belül kell teljesíteni.

A közvetítő általi információátadás

Amennyiben az utas nem közvetlenül a fuvarozótól, hanem közvetítőn keresztül szerzi be az egyedüli multimodális menetjegyet, e közvetítőnek a foglalás időpontjában tájékoztatnia kell a szerződő fuvarozót arról, hogy a menetjegyet közvetítőként foglalta, valamint meg kell adnia a fuvarozó számára az utas elérhetőségét és a foglalási adatokat. A közvetítőnek emellett a fuvarozó rendelkezésére kell bocsátania a saját levelezési címét és elektronikus elérhetőségi adatait is.

6. cikk

Utazási információkhoz való hozzáférés a fuvarozók és a közvetítők számára

- (1) Az egyedüli multimodális menetjegyet kínáló fuvarozóknak hozzáférést kell biztosítaniuk az 5. cikk (2)–(5) bekezdésében említett utazási információkhoz azon más fuvarozók és közvetítők számára, amelyek értékesítik a menetjegyeiket a köztük meglévő szerződés vagy egyéb megállapodás alapján.
- (2) Az egyedüli multimodális menetjegyeket kínáló fuvarozóknak ezen információk megosztását és a hozzáférés biztosítását hátrányos megkülönböztetés és indokolatlan késedelem nélkül kell végrehajtaniuk. Egyszeri kérésnek elegendőnek kell lennie az információkhoz való folyamatos hozzáféréshez. Az (1) bekezdéssel összhangban az információk rendelkezésre bocsátására kötelezett fuvarozó kérheti olyan szerződés vagy egyéb megállapodás megkötését, amelynek alapján az információkat nyújtja vagy a hozzáférést biztosítja. Az információ felhasználására vonatkozó szerződés vagy megállapodás feltételei nem korlátozhatják szükségtelenül az ismételt felhasználás lehetőségét. A feltételek nem használhatók fel a verseny korlátozására.
- (3) Az információk megosztását és a hozzáférés biztosítását megfelelő technikai eszközökkel, például alkalmazásprogramozási felületek révén kell teljesíteni. Biztosítani kell, hogy ezek az alkalmazásprogramozási felületek megfeleljenek az (EU) 2016/797 irányelv alapján elfogadott végrehajtási jogi aktusokban meghatározott előírásoknak.

- (4) Amennyiben az e cikk (1) bekezdésében említett információk szolgáltatására más uniós jogi aktusokkal, különösen a 2010/40/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv²⁵ 6. cikkének (8) bekezdése alapján elfogadott, felhatalmazáson alapuló jogi aktusokkal összhangban kerül sor, az e cikk szerinti kötelezettségeket a szóban forgó információk tekintetében teljesítettnek kell tekinteni.

III. FEJEZET

CSATLAKOZÁSMULASZTÁSOK AZ EGYEDÜLI MULTIMODÁLIS MENETJEGY IGÉNYBEVÉTELEVEL TÖRTÉNŐ MULTIMODÁLIS UTAZÁSOK SORÁN

7. cikk

Visszatérítés és helyettesítő utazási megoldás

- (1) Amennyiben egyedüli multimodális menetjegy igénybevételével történő multimodális utazás során csatlakozásmulasztásra kerül sor, vagy a szerződő fuvarozó észszerűen feltételezheti, hogy sor fog ilyenre kerülni, a szerződő fuvarozónak azonnal fel kell ajánlania az utas számára az alábbiak közötti választás lehetőségét:
- a) a menetjegy teljes árának visszatérítése ugyanazon feltételekkel, mint amelyekkel a fizetés történt, az utazás meg nem tett részére vagy részeire, és ha az utazás az utas eredeti útterve szempontjából már érdektelenné vált, a már megtett részére vagy részeire is, adott esetben a kiindulási helyre történő lehető legkorábbi visszajuttatás biztosításával együtt;
 - b) az utazás folytatása vagy helyettesítő utazási megoldás a végső célállomásig hasonló szállítási feltételek mellett a lehető legkorábban;

²⁵ Az Európai Parlament és a Tanács 2010/40/EU irányelve (2010. július 7.) az intelligens közlekedési rendszereknek a közúti közlekedés területén történő kiépítésére, valamint a más közlekedési módokhoz való kapcsolódására vonatkozó keretről (HL L 207., 2010.8.6., 1. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2010/40/oj?locale=hu>).

- c) az utazás folytatása vagy helyettesítő utazási megoldás a végső célállomásig hasonló szállítási feltételek mellett az utas által választott, későbbi időpontban.

A szerződő fuvarozónak meg kell tennie az utas által választott lehetőséghez szükséges intézkedéseket. A szerződő fuvarozó megbízhat egy másik fuvarozót a visszatérítés vagy a helyettesítő utazási megoldás lebonyolításával, feltéve, hogy az utast a 4a. cikk (1) bekezdésének d) pontjával összhangban tájékoztatja e feladatok átruházásáról. A feladatok másik fuvarozóra történő átruházása nem érinti a szerződő fuvarozó jogi felelősségét.

- (2) Amennyiben az (1) bekezdés b) és c) pontjának alkalmazása tekintetében a hasonló feltételek melletti helyettesítő utazási megoldást ugyanaz a fuvarozó biztosítja, vagy ha ez a fuvarozó másik fuvarozót bíz meg a helyettesítő utazási megoldás biztosításával, ez nem eredményezhet többletköltséget az utas részére. Ez a követelmény abban az esetben is alkalmazandó, ha a helyettesítő utazási megoldás magasabb osztályú szolgáltatással és más szállítási móddal történik. A fuvarozóknak minden észszerű intézkedést meg kell tenniük a további csatlakozások elkerülése és annak biztosítása érdekében, hogy a teljes utazási időre kivetített késés időtartama a lehető legrövidebb legyen.
- (3) A helyettesítő utazási megoldást nyújtó szállítási szolgáltatóknak alternatív szolgáltatás felkínálása esetén az elmulasztott szállítási szolgáltatáshoz hasonló szintű segítséget és akadálymentes feltételeket kell biztosítaniuk a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára. A helyettesítő utazási megoldást nyújtó szállítási szolgáltatóknak különös figyelmet kell fordítaniuk arra, hogy a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára a többi utas számára kínált szolgáltatásoktól esetlegesen eltérő, az igényeikhez igazított alternatív szolgáltatásokat biztosítsanak.
- (4) Az (1) bekezdés a) pontjában említett visszatérítést a kérelem beérkezésétől számított 30 napon belül kell teljesíteni. A tagállamok megkövetelhetik a szerződő fuvarozóktól, hogy ezeket a kérelmeket meghatározott kommunikációs eszközökön keresztül fogadják be, feltéve, hogy a követelmény nem eredményez hátrányos megkülönböztetést. A visszatérítés kifizetése történhet pénz, utalvány vagy egyéb szolgáltatások formájában, amennyiben az ezen utalványokra és szolgáltatásokra vonatkozó feltételek kellően rugalmasak – különösen az érvényességi idő és a célállomás tekintetében –, és az utas kifejezetten elfogadja az említett utalványokat és szolgáltatásokat. A menetjegy teljes árának visszatérítése esetén a visszatérített összeg nem csökkenthető a visszatérítéssel összefüggő pénzügyi tranzakciós költségek, például díjak, telefonköltség vagy postaköltség levonásával.

Visszatérítés abban az esetben, ha az egyedüli multimodális menetjegyet közvetítőn keresztül foglalták le

- (1) Amennyiben az utas közvetítőn keresztül foglalta az egyedüli multimodális menetjegyet, a szerződő fuvarozó a 7. cikk (1) bekezdésének a) pontjában említett visszatérítést e közvetítőn keresztül is teljesítheti. Ebben az esetben a közvetítőnek a visszatérítést e cikk (3) és (5) bekezdésének megfelelően kell teljesítenie az utas felé.

A fuvarozóknak egyértelmű, közérthető és könnyen hozzáférhető módon nyilvános közleményben kell nyilatkozniuk arról, hogy beleegyeznek-e a visszatérítések közvetítőn keresztül történő lebonyolításába, és ha igen, mely közvetítők esetében fogadják el ezt a gyakorlatot.

Amennyiben a közvetítő nem vesz részt a visszatérítési folyamatban, a 7. cikk (1) bekezdésének a) pontja alkalmazandó a visszatérítésre.

- (2) A közvetítőnek a foglaláskor és a foglalási visszaigazolásán egyértelmű, közérthető és könnyen hozzáférhető módon tájékoztatnia kell az utast az e cikk szerinti visszatérítési eljárásról.
- (3) A közvetítőn keresztül történő visszatérítésért nem számítható fel díj az utasok számára. A visszatérítés összege nem csökkenthető a visszatérítéssel összefüggő pénzügyi tranzakciós költségek, például díjak, telefonköltség vagy postaköltség levonásával.
- (4) [...]
- (5) A következő szabályok alkalmazandók arra az esetre, ha a visszatérítésre olyan közvetítőkön keresztül kerül sor, amelyek az egyedüli multimodális menetjegyet a saját számlájukról fizették ki a szerződő fuvarozónak:
- a) a szerződő fuvarozónak az attól a naptól számított 15 napon belül vissza kell térítenie a közvetítő részére a tőle a menetjegy ellenében kapott összeget, amikor a szerződő fuvarozó értesült arról, hogy az utas az e rendelet 7. cikke (1) bekezdésének a) pontja szerinti visszatérítést választotta.

A közvetítőnek legkésőbb további 15 napon belül vissza kell térítenie az utasnak a menetjegy teljes árát és az 5. cikk (2a) bekezdésével összhangban visszatéríthető közvetítési díjat, az utas által vagy nevében a szállítási szolgáltatás foglalásakor használt eredeti fizetési módon keresztül, és erről tájékoztatnia kell az utast és a szerződő fuvarozót. Ha a szóban forgó fizetési mód már nem áll rendelkezésre, a közvetítőnek kapcsolatba kell lépnie az utassal a fizetési adatok megszerzése érdekében;

- b) ha az utas az attól a naptól számított 30 napon belül nem kapja meg a visszatérítést, hogy a 7. cikk (1) bekezdésének a) pontja szerinti visszatérítést választotta, a szerződő fuvarozónak legkésőbb a 30 napos határidő lejártát követő napon fel kell vennie a kapcsolatot az utassal, hogy megkapja a visszatérítéshez szükséges fizetési adatokat. E fizetési adatok kézhezvételét követően a szerződő fuvarozónak vissza kell térítenie az utasnak a menetjegy teljes árát és az 5. cikk (2a) bekezdésével összhangban visszatéríthető közvetítési díjat, kivéve, ha azt a szerződő fuvarozó tudta nélkül számították fel. A szerződő fuvarozónak 30 napon belül teljesítenie kell a visszatérítést az utas felé, és erről tájékoztatnia kell az utast és a közvetítőt.

A szerződő fuvarozó megbízhat egy másik fuvarozót a visszatérítés lebonyolításával, feltéve, hogy az utast a 4a. cikk (1) bekezdésének d) pontjával összhangban tájékoztatja e feladatok átruházásáról. A feladatok másik fuvarozóra történő átruházása nem érinti a szerződő fuvarozó jogi felelősségét.

9. cikk

Segítségnyújtás

- (1) Amennyiben egyedüli multimodális menetjegy igénybevételével történő multimodális utazás során csatlakozásmulasztásra kerül sor, a szerződő fuvarozó köteles térítésmentesen felajánlani az utasok részére a következőket:
- a) a várakozási időhöz észszerűen mérten étkezés és frissítők, amennyiben azok a szállítási szolgáltatáson vagy a terminálon rendelkezésre állnak, vagy észszerűen odaszállíthatók olyan szempontokat figyelembe véve, mint a beszállítótól való távolság, a szállítási idő és a költségek;

- b) szállodai vagy egyéb szálláshely, valamint a terminál és a szálláshely közötti szállítás azokban az esetekben, amikor egy- vagy többéjszakás tartózkodás válik szükségessé, amennyiben az időben és fizikailag lehetséges. Azokban az esetekben, amikor a szállítási szolgáltatás biztonságos lebonyolítását veszélyeztető időjárási körülmények vagy olyan rendkívüli körülmények miatt, amelyeket minden észszerű intézkedés ellenére sem lehetett volna elkerülni, további tartózkodásra van szükség, a szerződő fuvarozó legfeljebb három éjszakára korlátozhatja a biztosított szállás időtartamát.
- (2) Az (1) bekezdés alkalmazása során különös figyelmet kell fordítani a kísérő nélküli kiskorúak, a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek, valamint bármely őket kísérő személy és az elismert segítő kutyák szükségleteire.
- (3) A szerződő fuvarozó megbízhat egy másik fuvarozót az e cikk szerinti segítségnyújtás lebonyolításával, feltéve, hogy az utast a 4a. cikk (1) bekezdésének d) pontjával összhangban tájékoztatja e feladatok átruházásáról. A feladatok másik fuvarozóra történő átruházása nem érinti a szerződő fuvarozó jogi felelősségét.

10. cikk

[...]

11. cikk

A visszatérítési kérelmek benyújtása

- (0) A fuvarozóknak és a közvetítőknek egyértelműen tájékoztatniuk kell az utasokat az 5a., a 7. és a 8. cikk szerinti visszatérítés igénylése során benyújtandó információkról.
- (0a) Az utasoknak jogukban áll visszatérítési kérelmüket az (1) bekezdésben említett közös formanyomtatványon, a fuvarozó vagy a közvetítő által a (3) bekezdéssel összhangban rendelkezésre bocsátott formanyomtatványon vagy más módon benyújtani. A fuvarozók és a közvetítők nem utasíthatják el a visszatérítési kérelmet azon az alapon, hogy az utas nem a fuvarozó vagy a közvetítő által rendelkezésre bocsátott formanyomtatványt vagy az (1) bekezdésben említett közös formanyomtatványt használta, illetve hogy a formanyomtatványt a (3) bekezdésben említett elektronikus eszközöktől eltérő módon küldte meg.

Az utasoknak jogukban áll, hogy kérelmüket legalább azon a nyelven benyújthassák, amelyen a foglalás történt.

Amennyiben a kérelem nem kellően pontos, a fuvarozónak vagy a közvetítőnek fel kell kérnie az utast, hogy pontosítsa és egészítse ki a kérelmét.

- (1) A Bizottság végrehajtási jogi aktust fogad el, amely létrehozza az e rendelet szerinti visszatérítési kérelmekhez használandó közös formanyomtatványt. Ezt a közös formanyomtatványt akadálymentes formátumokban kell létrehozni. E végrehajtási jogi aktust a 26. cikk (2) bekezdésében említett vizsgálóbizottsági eljárás keretében kell elfogadni.

A Bizottság a honlapján az Unió valamennyi hivatalos nyelvén elérhetővé teszi a közös formanyomtatványt.

- (2) [...]

- (3) A fuvarozóknak és a közvetítőknek lehetőség szerint és indokolatlan késedelem nélkül létre kell hozniuk és az utasoknak továbbítaniuk kell az 5a., a 7. és a 8. cikk szerinti visszatérítés iránti kérelmek benyújtására szolgáló formanyomtatványt, vagy olyan linket kell biztosítaniuk, amely lehetővé teszi az említett formanyomtatványhoz vagy az e cikk (1) bekezdésében említett közös formanyomtatványhoz való közvetlen hozzáférést.

A fuvarozóknak és a közvetítőknek a honlapjukon meg kell adniuk a részleteket, például azt az e-mail-címet, amelyre a visszatérítési kérelmek elektronikus úton elküldhetők. Ez a követelmény nem alkalmazandó abban az esetben, ha az utasok számára a visszatérítés igénylését lehetővé tevő egyéb elektronikus kommunikációs eszközök állnak rendelkezésre, például az e bekezdés első albekezdésében említett, egy weboldalon vagy mobilalkalmazáson található formanyomtatvány, feltéve, hogy ezek az eszközök – akadálymentes formátumban – az (1) bekezdésben említett közös formanyomtatványban meghatározott választási lehetőséget és információkat kínálják, és legalább a foglalás nyelvén rendelkezésre állnak.

- (4) [...]

Kapcsolat az utasok jogairól szóló ágazati uniós jogszabályokkal a visszatérítés, az utazás folytatása, a helyettesítő utazási megoldás és a segítségnyújtás terén

Az egyedüli multimodális menetjegy igénybevételével történő multimodális utazás során bekövetkező csatlakozásmulasztás esetén e rendelet 7., 8., 9. és 11. cikkét kell alkalmazni a visszatérítésre, az utazás folytatására, a helyettesítő utazási megoldásra és a segítségnyújtásra. Ebben az esetben nem alkalmazandó a 261/2004/EK rendelet 8. és 9. cikke, az 1177/2010/EU rendelet 17. és 18. cikke, a 181/2011/EU rendelet 19. és 21. cikke – amennyiben visszatérítésre, az utazás folytatására, helyettesítő utazási megoldásra és segítségnyújtásra vonatkoznak –, valamint az (EU) 2021/782 rendelet 18. és 20. cikke. E rendelet 7., 8., 9. és 11. cikkének alkalmazása nem érinti az utasok jogairól szóló ágazati uniós jogszabályok vonatkozó rendelkezései szerinti, kártérítés igényléséhez való jogot.

IV. FEJEZET

A FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐ ÉS A CSÖKKENT MOZGÁSKÉPESSÉGŰ SZEMÉLYEK

12. cikk

Közlekedéshez való jog

- (1) Az egyedüli multimodális menetjegyeket kínáló fuvarozóknak és a 2. cikk (1b) bekezdésében említett terminálok terminálüzemeltetőinek a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek szállítása tekintetében megkülönböztetésmentes hozzáférési szabályokat kell megállapítaniuk. E szabályoknak meg kell felelniük az e rendeletben meghatározott szabályoknak, a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek szállításának korlátozására vonatkozó, az utasok jogairól szóló ágazati uniós jogszabályokban foglalt vonatkozó rendelkezéseknek, valamint az akadálymentességi követelményekről szóló uniós jogszabályoknak.

- (1a) Az (1) bekezdésben említett hozzáférési szabályokat a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyeket képviselő szervezeteknek, valamint adott esetben a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek képviselőinek aktív részvételével kell megállapítani.
- (1b) Az egyedüli multimodális menetjegyeket kínáló fuvarozóknak és a terminálüzemeltetőknek közzé kell tenniük az (1) bekezdésben említett hozzáférési szabályokat, és akadálymentes formátumban rendelkezésre kell bocsátaniuk azokat.
- (2) A fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára többletköltségek nélkül kell multimodális utazásokra vonatkozó helyfoglalást és menetjegyet kínálni – akár egyedüli multimodális menetjegy, akár kombinált multimodális menetjegy formájában.
- A fuvarozó és a közvetítő a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyektől nem tagadhatja meg a helyfoglalás elfogadását vagy a menetjegy kiadását, illetve a fuvarozó nem tagadhatja meg a beszállítást és nem követelheti meg, hogy egy másik személy kísérje az ilyen személyeket, kivéve, ha ez az (1) bekezdésben említett hozzáférési szabályoknak való megfelelés érdekében feltétlenül szükséges.
- (3) [...]
- (4) [...]
- (5) Amennyiben a fuvarozó megköveteli, hogy a fogyatékossgal élő vagy csökkent mozgásképességű személyt a (2) bekezdés második albekezdésében előírt segítségnyújtásra képes másik személy kísérje, a kísérő személy szállítása feltételeinek meg kell felelniük az utasok jogairól szóló ágazati uniós jogszabályokban foglalt rendelkezéseknek. A fuvarozónak lehetővé kell tennie a fogyatékossgal élő vagy a csökkent mozgásképességű személy számára, hogy térítésmentesen, az utazás megkezdése előtt legfeljebb 48 órával módosítsa a kötelezően őt kísérő személy nevét.

- (6) Amennyiben a fuvarozó vagy a közvetítő megtagadja a fogyatékossgal élő vagy csökkent mozgásképeségű személytől a helyfoglalást vagy a menetjegy kiadását, illetve ha a fuvarozó megtagadja a beszállítást vagy megköveteli, hogy a (2) bekezdés második albekezdésével összhangban egy másik személy kísérje az ilyen személyeket, ennek indokairól haladéktalanul tájékoztatnia kell az érintett, fogyatékossgal élő vagy csökkent mozgásképeségű személyt. Ezt az információt akadálymentes formátumban és – az érintett személy kérésére – írásban kell rendelkezésre bocsátani. A fuvarozónak vagy a közvetítőnek észszerű erőfeszítést kell tennie arra, hogy a szóban forgó személy akadálymentességgel kapcsolatos szükségleteire figyelemmel a számára elfogadható alternatív közlekedési lehetőséget javasoljon.
- (7) A multimodális menetjegyeket kínáló fuvarozóknak és a 2. cikk (1b) bekezdésében említett terminálok terminálüzemeltetőinek legalább a II. mellékletben felsorolt elemekre kiterjedő szolgáltatásminőségi előírásokat kell megállapítaniuk, és azokat nyilvánosan hozzáférhetővé kell tenniük. Figyelemmel kell kísérniük az e cikk rendelkezéseivel kapcsolatos teljesítményüket, és kérésre meg kell osztaniuk a teljesítményükkel kapcsolatos információkat a nemzeti végrehajtó szervvel vagy szervekkel.

13. cikk

A fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképeségű személyeknek az akadálymentességgel kapcsolatosan nyújtott tájékoztatás

Az egy vagy több fuvarozó nevében multimodális utazásra szóló menetjegyeket kínáló fuvarozóknak és közvetítőknek, valamint a terminálüzemeltetőknek tájékoztatást kell nyújtaniuk a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképeségű személyek számára a terminál és annak létesítményei, valamint a szolgáltatások akadálymentességéről. Ezen információkat akadálymentes formátumban kell közölni.

A fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek részére biztosított segítségnyújtás

- (1) Az egyedüli multimodális menetjeggyel összefüggésben a fuvarozóknak, a terminálüzemeltetőknek és a közvetítőknek együtt kell működniük annak érdekében, hogy e cikkel, valamint a 12. cikk (1) bekezdésében említett hozzáférési szabályokkal összhangban segítséget nyújtsanak a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára. A fuvarozóknak, a terminálüzemeltetőknek és a közvetítőknek együtt kell működniük annak érdekében, hogy a segítségnyújtási kérelmekre vonatkozóan egyetlen, egységes értesítési mechanizmust kínáljanak.
- (2) A multimodális utazásban érintett valamennyi szállítási szolgáltatás tekintetében az egyes fuvarozók, terminálüzemeltetők vagy közvetítők által a fogyatékossgal élő vagy csökkent mozgásképességű személyeknek nyújtandó segítséget e cikkel összhangban, valamint az e cikk hatálya alá nem tartozó szempontok tekintetében az adott szállítási szolgáltatásra alkalmazandó vonatkozó ágazati uniós jogszabályokkal összhangban kell meghatározni.
- (3) A fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára a segítségnyújtást térítésmentesen kell biztosítani.

Az 576/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet²⁶ és az alkalmazandó nemzeti jog sérelme nélkül, valamint amennyiben a többi utas és a személyzet biztonsága továbbra is biztosított, engedélyezni kell, hogy az elismert segítő kutya térítésmentesen kíséresse a fogyatékossgal élő vagy csökkent mozgásképességű személyt.
- (4) Segítséget kell nyújtani, ha az utas segítségnyújtás iránti igényéről legalább 48 órával annak szükségessége előtt értesítik a szerződő fuvarozót, az egyedüli multimodális menetjegyet értékesítő közvetítőt, a terminálüzemeltetőt vagy adott esetben a 15. cikkben említett egyablakos kapcsolattartó pontot.

²⁶ Az Európai Parlament és a Tanács 576/2013/EU rendelete (2013. június 12.) a kedvtelésből tartott állatok nem kereskedelmi célú mozgásáról és a 998/2003/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (HL L 178., 2013.6.28., 1. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2013/576/oj>).

Egy utazásra vonatkozóan csak egy értesítés küldése írható elő. Ezt az értesítést továbbítani kell az utazásban érintett minden fuvarozónak, közvetítőnek, terminálüzemeltetőnek és egyablakos kapcsolattartó pontnak legalább 36 órával azt megelőzően, hogy a segítség szükségessé válik.

- (5) A (4) bekezdésben említett értesítést az alkalmazott kommunikációs eszköztől függetlenül többletköltségek nélkül kell fogadni.
- (6) A fuvarozóknak és a közvetítőknek, illetve adott esetben a terminálüzemeltetőknek és az egyablakos kapcsolattartó pontoknak minden szükséges intézkedést meg kell tenniük az értesítések fogadása érdekében; amennyiben a fuvarozók vagy a közvetítők nem tudják kezelni az ilyen értesítéseket, haladéktalanul alternatív módokat kell javasolniuk az értesítés megtételéhez.
- (7) Amennyiben a (4) bekezdésben említett értesítés az említett bekezdésben meghatározott határidőn belül megtörténik, a fuvarozóknak és adott esetben a terminálüzemeltetőknek oly módon kell segítséget nyújtaniuk, hogy az érintett személy igénybe tudja venni azokat a szállítási szolgáltatásokat, amelyekre menetjeggyel rendelkezik.
- (8) Amennyiben az értesítés nem az említett határidőn belül történik, vagy nem kerül sor ilyen értesítésre, a fuvarozóknak és adott esetben a terminálüzemeltetőknek minden észszerű lépést meg kell tenniük annak érdekében, hogy segítséget nyújtsanak a fogyatékossgal élő vagy csökkent mozgásképességű személy számára az utazás lehetővé tétele érdekében.

15. cikk

A tájékoztatás és a segítségnyújtás koordinálásáért felelős egyablakos kapcsolattartó pontok

- (1) A tagállamok bármely multimodális utazás esetében előírhatják, hogy a 2. cikk (1b) bekezdésében említett terminálok terminálüzemeltetői és a fuvarozók működjenek együtt a fogyatékossgal élő személyeket és a csökkent mozgásképességű személyeket segítő egyablakos kapcsolattartó pontoknak a területükön történő létrehozása és azoknak a (2) bekezdéssel összhangban történő működtetése érdekében.

- (1a) Azokban az esetekben, amikor a tagállamok élnek az e cikk (1) bekezdésében biztosított lehetőséggel, az egyablakos kapcsolattartó pontok működési feltételeit a 12. cikk (1) bekezdésében említett hozzáférési szabályokban kell meghatározni, és ezen egyablakos kapcsolattartó pontoknak a következő feladatokat kell ellátniuk:
- a) segítségnyújtás iránti kérelmek fogadása a terminálokon;
 - b) segítségnyújtás iránti egyedi kérelmek továbbítása a terminálüzemeltetők és a fuvarozók felé.
- (2) [...]
- (3) Azokban az esetekben, amikor a tagállamok élnek az (1) bekezdésben meghatározott lehetőséggel, lehetővé tehetik a terminálüzemeltetők és a fuvarozók számára annak eldöntését, hogy fizikai, digitális vagy telefonos egyablakos ügyintézési pontokat biztosítsanak-e, feltéve, hogy ezek a kapcsolattartó pontok akadálymentesek, és lehetővé teszik az utas számára, hogy szükség esetén kapcsolatba lépjen velük.

16. cikk

A mozgást segítő eszközök, segédeszközök és elismert segítő kutyák tekintetében nyújtott kártérítés

- (1) Amennyiben a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyeket az egyik szállítási szolgáltatásról egy csatlakozó szállítási szolgáltatásra történő átszállásban egyedüli multimodális menetjeggyel összefüggésben segítő terminálüzemeltető – azon időszak során, amikor az érintett személyeknek történő segítségnyújtásért felel – elveszíti vagy megrongálja az említett személyek által használt, mozgást segítő eszközt – többek között a kerekesszéket –, illetve segédeszközt, vagy elismert segítő kutyájuk elvesztését vagy sérülését okozza, felelősség terheli az okozott kárért, veszteségért vagy sérülésért, és indokolatlan késedelem nélkül kártérítést kell nyújtania. Az említett kártérítésnek tartalmaznia kell a következőket:
- a) az elveszített vagy megrongálódott mozgást segítő eszköz vagy segédeszköz pótlásának vagy javításának a költsége;

- b) az elveszített vagy sérülést szenvedett, elismert segítő kutya pótlásának vagy sérülése kezelésének a költsége;
- c) a mozgást segítő eszköz, segédeszköz vagy elismert segítő kutya ideiglenes pótlásának észszerű költségei, amennyiben a fuvarozó vagy a terminálüzemeltető a (2) bekezdéssel összhangban nem biztosít ilyen pótlást.

Az 1107/2006/EK rendelet 12. cikke, az 1177/2010/EU rendelet 15. cikke, a 181/2011/EU rendelet 17. cikke és az (EU) 2021/782 rendelet 25. cikke nem alkalmazandó.

- (1a) Amennyiben a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyeket az egyik szállítási szolgáltatásról egy csatlakozó szállítási szolgáltatásra történő átszállásban egyedüli multimodális menetjeggyel összefüggésben segítő fuvarozó – azon időszak során, amikor az érintett személyeknek történő segítségnyújtásért felel – elveszíti vagy megrongálja az említett személyek által használt, mozgást segítő eszközt – többek között a kerekesszéket –, illetve segédeszközt, vagy elismert segítő kutyájuk elvesztését vagy sérülését okozza, e fuvarozó felelősségét az egyedüli szállítási szolgáltatás összefüggésében az ilyen kár, veszteség vagy sérülés tekintetében alkalmazandó, az adott szállítási mód esetében érvényes utasjogokról szóló ágazati uniós jogszabályok vagy adott esetben a 2027/97/EK és a 392/2009/EK rendelet rendelkezéseivel összhangban kell megállapítani. Ezeket a rendelkezéseket értelemszerűen kell alkalmazni az ilyen helyzetekre.
- (2) Az (1) és az (1a) bekezdés alkalmazásában az e bekezdésekben említett fuvarozóknak és terminálüzemeltetőknek sürgősen minden észszerű erőfeszítést meg kell tenniük annak érdekében, hogy haladéktalanul biztosítsák a mozgást segítő eszközt vagy a segédeszközt ideiglenesen helyettesítő szükséges eszközt vagy segédeszközt. A fogyatékossgal élő vagy csökkent mozgásképességű személy számára lehetővé kell tenni, hogy az (1) bekezdésben említett vagy adott esetben az utasjogokról szóló ágazati uniós jogszabályokban, valamint a 2027/97/EK és a 392/2009/EK rendeletben előírt kártérítés kifizetéséig megtarthassa ezt az ideiglenes helyettesítő eszközt vagy segédeszközt.

- (3) Az (1) és az (1a) bekezdés nem érinti a fuvarozó vagy a terminálüzemeltető azon jogát, hogy – a vonatkozó joggal összhangban – jogorvoslati igénytel lépjen fel bármely olyan harmadik féllel szemben, amely hozzájárult az említett bekezdések szerinti kártérítési kötelezettséget kiváltó eseményhez.

V. FEJEZET

PANASZTÉTEL

17. cikk

[...]

18. cikk

A fuvarozókhoz, közvetítőkhez és terminálüzemeltetőkhez benyújtott panaszok

- (1) Saját felelősségi körükön belül az egyedüli multimodális menetjegyeket vagy kombinált multimodális menetjegyeket kínáló fuvarozóknak, a kombinált multimodális menetjegyeket kínáló közvetítőknek és a 2. cikk (1b) bekezdésében említett terminálok terminálüzemeltetőinek kivétel nélkül létre kell hozniuk egy panaszkezelési mechanizmust az e rendelet hatálya alá tartozó jogok és kötelezettségek vonatkozásában. E szereplőknek az utasok számára széles körben ismertté kell tenniük elérhetőségeiket és munkanyelvüket vagy munkanyelveiket, akadálymentes formátumban is.
- (2) A panaszkezelési eljárás részleteit nyilvánosan hozzáférhetővé kell tenni egyebek mellett a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára is. Ezt a tájékoztatást elérhetővé kell tenni annak a tagállamnak a hivatalos nyelvén vagy nyelvein, amelyben a fuvarozó, a közvetítő vagy a terminálüzemeltető működik.
- (3) Amikor az utasok az (1) bekezdésben említett mechanizmuson keresztül nyújtanak be panaszt, azt annak az eseménynek a bekövetkeztétől számított három hónapon belül kell megtenniük, amelyre a panasz vonatkozik. A címzettnek a panasz kézhezvételétől számított egy hónapon belül indokolással ellátott választ kell adnia, vagy – kellően indokolt esetben – tájékoztatnia kell az utast arról, hogy a panasz kézhezvételének időpontjától számított három hónapnál rövidebb időn belül választ fog kapni.

VI. FEJEZET

JOGÉRVÉNYESÍTÉS

19. cikk

[...]

20. cikk

Nemzeti végrehajtó szervek

- (1) Valamennyi tagállam kijelöli az e rendelet végrehajtásáért felelős szervet vagy szerveket. E célból a tagállamok kijelölhetnek egy olyan szervet, amely már most is felelős az utasjogokra vonatkozó uniós jog végrehajtásáért. Minden egyes szervnek meg kell hoznia azokat az intézkedéseket, amelyek biztosítják az utasok jogainak tiszteletben tartását.
- (2) A tagállamok tájékoztatják a Bizottságot az e cikknek megfelelően kijelölt szervről vagy szervekről, valamint annak vagy azoknak a hatásköréről. A Bizottság és a kijelölt szervek a honlapjukon közzéteszik ezt a tájékoztatást.
- (3) Az e cikkkel összhangban kijelölt szervnek vagy szerveknek ... [4 évvel a rendelet hatálybalépését követően]. június 1-jéig, majd azt követően kétévente jelentést kell közzétenniük honlapjukon az előző két naptári évben végzett tevékenységükről, amelynek tartalmaznia kell különösen az e rendelet végrehajtása érdekében hozott intézkedések bemutatását, valamint a panaszokra és az alkalmazott szankciókra vonatkozó statisztikákat. Erre a célra igénybe vehetik a tevékenységi jelentés e cikk (4) bekezdésében említett mintáját.
- (4) A Bizottság ... [XX hónappal e rendelet hatálybalépését követően]-ig végrehajtási jogi aktust fogad el a tevékenységi jelentés mintájának létrehozásáról e cikk (3) bekezdésének egységes végrehajtása, valamint a tagállamok által rendelkezésre bocsátandó statisztikai adatok harmonizációja érdekében. E végrehajtási jogi aktust a 26. cikk (2) bekezdésében említett vizsgálóbizottsági eljárás keretében kell elfogadni.

A nemzeti végrehajtó szervek és egyéb szervek általi panaszkezelés

- (1) A tagállamok a nemzeti végrehajtó szervet vagy bármely más szervet jelölik ki a panaszok e cikk szerinti kezeléséért felelős szervként.
- (2) Amennyiben egy tagállam e cikk (1) bekezdése és a 20. cikk (1) bekezdése alapján eltérő szerveket jelöl ki, ezeknek a szerveknek biztosítaniuk kell a közöttük megvalósuló információcserét annak elősegítése érdekében, hogy a nemzeti végrehajtó szerv el tudja látni felügyeleti és végrehajtó feladatait, és hogy az (1) bekezdés értelmében kijelölt panaszkezelő szerv pedig beszerezhesse az egyéni panaszok kivizsgálásához szükséges információkat.
- (3) A 2013/11/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv²⁷ értelmében a fogyasztók rendelkezésére álló alternatív vitarendezési lehetőségek sérelme nélkül, ha egy utas e rendelet 18. cikkének megfelelően panaszt tett a fuvarozónál, a közvetítőnél vagy a terminálüzemeltetőnél, és a panasztétel eredménytelen volt, panaszt tehet az e cikk (1) bekezdése szerint kijelölt szervnél.

Az ilyen panaszokat legkésőbb három hónappal azt követően kell benyújtani, hogy az utast értesítették a fuvarozónak, a közvetítőnek vagy a terminálüzemeltetőnek a 18. cikk szerint benyújtott panasz teljes egészében vagy részben történő elutasításáról szóló döntéséről.

Amennyiben az utas nem kap kézhez ilyen értesítést a 18. cikk (3) bekezdésében meghatározott határidőkön belül, e határidők leteltét követő három hónapon belül jogában áll e cikk értelmében panaszt benyújtani.

- (3a) Annak a szervnek, amelyhez az utas e cikk (3) bekezdésével összhangban panaszt nyújt be, szükség esetén tájékoztatnia kell a panasztevőt arról, hogy jogában áll alternatív vitarendezési testületekhez fordulni egyéni jogorvoslatért.

²⁷ 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 (fogyasztói alternatív vitarendezési irányelv) (HL L 165., 2013.6.18., 63. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).

Ez a kötelezettség azáltal is teljesíthető, hogy az utast a Bizottság által a 2013/11/EU irányelv⁺ [20.] cikke szerint fenntartott interaktív eszközhöz [a bejelentett alternatív vitarendezési fórumok jegyzéke] vagy adott esetben a Bizottsághoz az említett irányelv [24.] cikke szerint bejelentett, kijelölt alternatív vitarendezési kapcsolattartó pontokhoz irányítják.

- (3b) Az e cikk (1) bekezdése értelmében kijelölt szervnek a kézhezvételt követő két héten belül nyugtáznia kell a panasz beérkezését. A panasz kézhezvételétől számított három hónapon belül döntenie kell arról, és értesítenie kell döntéséről az érintett utast. Összetett esetekben az említett szerv dönthet ennek az időtartamnak a panasz kézhezvételétől számított hat hónapra történő meghosszabításáról. Ebben az esetben tájékoztatnia kell az utast annak okairól. Amennyiben az említett szerv egyben a 2013/11/EU irányelv szerinti alternatív vitarendezési szervnek is minősül, az említett irányelvben előírt határidők alkalmazandók.
- (4) A 2013/11/EU irányelv sérelme nélkül az utasoknak a fuvarozókkal vagy a közvetítőkkel kapcsolatos panaszait azáltal a tagállam által az (1) bekezdés szerint kijelölt szervnek kell kezelnie, ahol az érintett fuvarozó vagy közvetítő székhelye található. Amennyiben a szóban forgó fuvarozó vagy közvetítő székhelye az Unión kívül található, a panaszokat azáltal a tagállam által az (1) bekezdés értelmében kijelölt szervnek kell kezelnie, ahol a multimodális utazás végződik, vagy – harmadik országban végződő utazás esetében – ahol az kezdődik.
- (5) [...]
- (6) [...]
- (7) Amennyiben egy panasz olyan feltételezett jogsértésre vonatkozik, amelyet egy, a 2. cikk (1b) bekezdésében említett terminál terminálüzemeltetője követett el, a panaszt azáltal a tagállam által az (1) bekezdés értelmében kijelölt szervnek kell kezelnie, amelynek területén a terminál található.

⁺ A módosítandó 2013/11/EU irányelv (vö. 13925/24, intézményközi referenciaszám: 2023/0376(COD)). A cikkekre vonatkozó hivatkozásokat a módosító irányelv elfogadásakor ellenőrizni kell.

- (8) Nem lehet az utasokat azon az alapon megakadályozni abban, hogy panaszt tegyenek egy közvetítő ellen, hogy egy fuvarozóval szemben már nyújtottak be panaszt, továbbá nem lehet őket azon az alapon megakadályozni abban, hogy egy fuvarozóval szemben panaszt tegyenek, hogy e cikk értelmében már nyújtottak be panaszt egy közvetítővel szemben.

21a. cikk

Harmadik országbeli közvetítők jogi képviselői

- (1) Az olyan közvetítőknek, amelyek nem rendelkeznek székhellyel az Unióban, de ott szolgáltatásokat kínálnak, írásban ki kell jelölniük egy természetes vagy jogi személyt, hogy jogi képviselőként járjon el az egyik olyan tagállamban, ahol a szolgáltatásaikat kínálják. Az (EU) 2022/2065 európai parlamenti és tanácsi rendelet²⁸ hatálya alá tartozó közvetítők esetében az említett rendelet értelmében kijelölt jogi képviselő e rendelet értelmében is eljárhat jogi képviselőként.
- (2) Ezeknek a közvetítőknek olyan megbízást kell adniuk jogi képviselőjüknek, melynek alapján a 20. cikk (1) bekezdése és a 21. cikk (1) bekezdése értelmében kijelölt szervek az ilyen közvetítők mellett vagy helyett hozzájuk fordulhatnak az e rendelettel összefüggésben hozott határozatok átvételével, a határozatoknak való megfeleléssel és azok végrehajtásával kapcsolatos valamennyi kérdésben. A közvetítőknek fel kell ruházniuk jogi képviselőjüket a szükséges hatáskörökkel és erőforrásokkal ahhoz, hogy garantálni lehessen egyrészt azok hatékony és időben történő együttműködését az említett szervekkel, másrészt az említett határozatoknak való megfelelést.
- (3) Biztosítani kell, hogy a kijelölt jogi képviselő felelősségre vonható legyen az e rendelet szerinti kötelezettségeknek való meg nem felelésért, a közvetítő felelősségének és a vele szemben kezdeményezhető jogi lépéseknek a sérelme nélkül.

²⁸ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2022/2065 rendelete (2022. október 19.) a digitális szolgáltatások egységes piacáról és a 2000/31/EK irányelv módosításáról (digitális szolgáltatásokról szóló rendelet) (HL L 277., 2022.10.27., 1. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj>).

- (4) A közvetítőknél értesíteniük kell jogi képviselőjük nevéről, levelezési címéről, e-mail-címéről és telefonszámáról az azáltal a tagállam által a 20. cikk (1) bekezdése és a 21. cikk (1) bekezdése értelmében kijelölt szervezetet, ahol a jogi képviselő lakóhellyel vagy székhellyel rendelkezik. A közvetítőknél biztosítaniuk kell, hogy ezek az információk nyilvánosan elérhetők, könnyen hozzáférhetők, pontosak és naprakészek legyenek.
- (5) Az Unió belüli jogi képviselőnek az (1) bekezdés alapján történő kijelölése nem minősül Unió belüli letelepedésnek.

22. cikk

[...]

23. cikk

Információmegosztás a nemzeti végrehajtó szervekkel

A nemzeti végrehajtó szervek felkérhetik a fuvarozókat, a közvetítőket, illetve a terminálüzemeltetőket arra, hogy bocsássák rendelkezésükre a feladataik ellátásához szükséges dokumentumokat és információkat. Az ilyen dokumentumokat és információkat – ettől eltérő rendelkezés hiányában – a megkeresés kézhezvételétől számított egy hónapon belül rendelkezésre kell bocsátani.

24. cikk

[...]

VII. FEJEZET

ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

25. cikk

Szankciók

A tagállamok megállapítják az e rendelet megsértése esetén alkalmazandó szankciókra vonatkozó szabályokat, és meghoznak minden szükséges intézkedést azok végrehajtására. Az előírt szankcióknak hatékonyaknak, arányosaknak és visszatartó erejűeknek kell lenniük. A tagállamok e szabályokról és intézkedésekről tájékoztatják a Bizottságot, és haladéktalanul tájékoztatják a Bizottságot az e szabályokat érintő minden későbbi módosításról.

26. cikk

Bizottsági eljárásrend

- (1) A Bizottságot egy bizottság segíti. Ez a bizottság a 182/2011/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet²⁹ értelmében vett bizottságnak minősül.
- (2) Az e bekezdésre történő hivatkozáskor a 182/2011/EU rendelet 5. cikkét kell alkalmazni.

Ha a bizottság nem nyilvánít véleményt, a Bizottság nem fogadhatja el a végrehajtási jogi aktus tervezetét, és a 182/2011/EU rendelet 5. cikke (4) bekezdésének harmadik albekezdése alkalmazandó.

²⁹ Az Európai Parlament és a Tanács 182/2011/EU rendelete (2011. február 16.) a Bizottság végrehajtási hatásköreinek gyakorlására vonatkozó tagállami ellenőrzési mechanizmusok szabályainak és általános elveinek megállapításáról (HL L 55., 2011.2.28., 13. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/>).

27. cikk

Jelentés

A Bizottság ... [7 évvel e rendelet hatálybalépését követően]-ig jelentést tesz az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak e rendelet végrehajtásáról és eredményeiről.

A jelentés az e rendelet alapján szolgáltatott információkon alapul.

28. cikk

Hatálybalépés és alkalmazás

Ez a rendelet az *Európai Unió Hivatalos Lapjában* való kihirdetését követő huszadik napon lép hatályba.

Ezt a rendeletet ... [e rendelet hatálybalépésének napjától számított 2 év]-től/-től kell alkalmazni.

Ez a rendelet teljes egészében kötelező és közvetlenül alkalmazandó valamennyi tagállamban.

Kelt Brüsszelben,

az Európai Parlament részéről

az elnök

a Tanács részéről

az elnök

I. MELLÉKLET

[...]

II. MELLÉKLET

MINIMÁLIS SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI ELŐÍRÁSOK

Tájékoztatás az alkalmazott biztonsági előírásokról és korlátozásokról

Tájékoztatás a IV. fejezet szerinti jogokról (átlátható, hozzáférhető, megkülönböztetésmentes, hatékony és arányos módon):

- az utast kísérő elismert segítő kutyára vonatkozó előírások (fuvarozók esetében)
- azok a feltételek, melyek esetében kísérő személy szükséges
- az igénybe vett szállítóeszközök akadálymentessége
- a terminál akadálymentessége (terminálüzemeltetők esetében)
- általános iránymutatás a terminálon belüli pontokon való megjelenés minimális időpontjáról és általános iránymutatás a terminálok közötti minimális átszállási időkről
- a mozgást segítő eszközök szállítása
- a megsérült eszközökkel kapcsolatos panaszok és kártérítési eljárás
- a személyzetnek nyújtott képzés a fogyatékossgal élő utasok jogairól és a segítségnyújtási eljárásokról.