



Az Európai Unió  
Tanácsa

Brüsszel, 2023. december 1.  
(OR. en)

---

**Intézményközi referenciaszám:  
2023/0437(COD)**

---

**16284/23  
ADD 1**

**TRANS 563  
CODEC 2361**

## **JAVASLAT**

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Küldi:             | az Európai Bizottság főtitkára részéről Martine DEPREZ igazgató                                                                                                                                                                                                                 |
| Az átvétel dátuma: | 2023. november 30.                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Címzett:           | Thérèse BLANCHET, az Európai Unió Tanácsának főtitkára                                                                                                                                                                                                                          |
| Biz. dok. sz.:     | COM(2023) 753 final                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Tárgy:             | MELLÉKLETEK<br>a következőhöz:<br><br>Javaslat<br>AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS RENDELETE<br>a 261/2004/EK, az 1107/2006/EK, az 1177/2010/EU, a 181/2011/EU és<br>az (EU) 2021/782 rendeletnek az utasjogok Unión belüli érvényesítése<br>tekintetében történő módosításáról |

Mellékelten továbbítjuk a delegációknak a következő dokumentumot: COM(2023) 753 final –  
ANNEXES 1 to 4.

Encl.: COM(2023) 753 final – ANNEXES 1 to 4



EURÓPAI  
BIZOTTSÁG

Brüsszel, 2023.11.29.  
COM(2023) 753 final

ANNEXES 1 to 4

## **MELLÉKLETEK**

**a következőhöz:**

**Javaslat**

**AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS RENDELETE**

**a 261/2004/EK, az 1107/2006/EK, az 1177/2010/EU, a 181/2011/EU és az (EU) 2021/782  
rendeletnek az utasjogok Unión belüli érvényesítése tekintetében történő módosításáról**

## **I. MELLÉKLET**

### *2. MELLÉKLET*

#### **MINIMÁLIS SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI ELŐÍRÁSOK**

Az utasok tájékoztatása a jogaikról e rendeletnek megfelelően (átlátható, hozzáférhető, megkülönböztetésmentes, hatékony és arányos módon), valamint a menetjegyekről.

A légi járatok pontossága és a szolgáltatás zavarainak kezelésére vonatkozó általános elvek

Késések

- a) a légi járatok átlagos összesített késése;
- b) az alábbiak által okozott késések százalékos aránya:
  - rendkívüli körülmények;
  - az utas hibája; vagy
  - harmadik fél magatartása.
- c) a késve induló légi járatok százalékos aránya:
  - legalább két óra késéssel induló légi járatok 1 500 kilométeres vagy annál rövidebb repülőutak esetén;
  - legalább három óra késéssel induló légi járatok az összes Közösségen belüli, 1500 kilométernél hosszabb repülőút és az összes egyéb, 1500–3500 kilométeres repülőút esetén;
  - legalább négy óra késéssel induló légi járatok az összes többi járat esetében.
- d) a késve érkező légi járatok százalékos aránya:
  - a több mint 3 (5) óra késéssel érkező járatok aránya.

Légi járatok törlése

- a) légi járatok törlése;
- b) a légi járatok törlésének százalékos aránya a következők miatt:
  - rendkívüli körülmények;
  - az utas hibája; vagy
  - harmadik fél magatartása.

A személyszállító jármű és a terminál létesítményeinek tisztasága (benti levegőminőség és hőmérséklet-szabályozás, a szaniterhelyiségek higiénája stb.)

A kézipoggyász tömegére és méretére vonatkozó ágazati szabványok betartása

Az ügyfél-elégedettség felmérés(ek) eredménye

Panaszkezelés

- a) a panaszok száma;
- b) a panaszok típusa;
- c) a panaszok kimenetele;
- d) visszatérítések; valamint

- e) kártérítés a szolgáltatásminőségi előírások be nem tartásáért.

## **II. MELLÉKLET**

### *III. MELLÉKLET*

#### **MINIMÁLIS SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI ELŐÍRÁSOK**

Az utasok tájékoztatása a jogaikról e rendeletnek megfelelően (átlátható, hozzáférhető, megkülönböztetésmentes, hatékony és arányos módon).

A fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek, valamint az őket kísérő személyek tapasztalataira összpontosító ügyfél-elégedettségi felmérés(ek) eredménye

Panaszkezelés

- a) a panaszok száma;
- b) a panaszok típusa;
- c) a panaszok kimenetele; valamint
- d) a mozgást segítő eszközök elvesztése vagy megrongálódása miatti kártérítés.

A fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek részére biztosított segítségnyújtás

- a) a csökkent mozgásképességű személyek esetében visszautasított szállítási szolgáltatások száma és a visszautasítás oka;
- b) az elismert segítő kutyájuk vagy a mozgást segítő eszközeik tekintetében visszautasított szállítási szolgáltatások száma és a visszautasítás okai;
- c) a mozgást segítő eszközök elvesztésével vagy károsodásával kapcsolatos esetek száma és azok kimenetele;
- d) az olyan esetek száma, amikor a fuvarozó arra kötelezett egy fogyatékossgal élő vagy csökkent mozgásképességű személyt, hogy őt a biztonsági követelményeknek való megfelelés érdekében valaki kísérje;
- e) az ilyen segítségnyújtással kapcsolatos megbeszélések a képviselői szervezetekkel és adott esetben a csökkent mozgásképességű személyek képviselőivel;
- f) a fogyatékossgal kapcsolatos tudatosságnövelő és segítségnyújtási képzés végrehajtása.

### **III. MELLÉKLET**

#### *V. MELLÉKLET*

### **MINIMÁLIS SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI ELŐÍRÁSOK**

Az utasok tájékoztatása a jogaikról e rendeletnek megfelelően (átlátható, hozzáférhető, megkülönböztetésmentes, hatékony és arányos módon), valamint a menetjegyekről.

A járatok pontossága és a szolgáltatás zavarainak kezelésére vonatkozó általános elvek

#### **Késések**

- a) a járatok átlagos összesített késése;
- b) az alábbiak által okozott késések százalékos aránya:
  - az utas hibája;
  - a hajó biztonságos üzemeltetését veszélyeztető időjárási körülmények; vagy
  - a személyszállítási szolgáltatás teljesítését akadályozó rendkívüli körülmények.
- c) a késve induló járatok százalékos aránya;
  - a 90 percnél rövidebb késések aránya;
  - a 90 percnél hosszabb késések aránya.
- d) a késve érkező járatok százalékos aránya:
  - az 1 óránál rövidebb késések aránya;
  - a legalább 1 órás késések aránya a legfeljebb 4 órás menetrend szerinti utazások esetén;
  - a legalább 2 órás késések aránya a több mint 4, de legfeljebb 8 órás menetrend szerinti utazások esetén;
  - a legalább 3 órás késések aránya a több mint 8, de legfeljebb 24 órás menetrend szerinti utazások esetén;
  - a legalább 6 órás késések aránya a több mint 24 órás menetrend szerinti utazások esetén.

#### **Járatok törlése**

- a) járatok törlése;
- b) a járatok törlésének százalékos aránya a következők miatt:
  - az utas hibája;
  - a hajó biztonságos üzemeltetését veszélyeztető időjárási körülmények; vagy
  - a személyszállítási szolgáltatás teljesítését akadályozó rendkívüli körülmények;

A személyszállító jármű és a terminál létesítményeinek tisztasága (benti levegőminőség és hőmérséklet-szabályozás, a szaniterhelyiségek higiénája stb.)

Az ügyfél-elégedettségi felmérés(ek) eredménye

## Panaszkezelés

- a) a panaszok száma;
- b) a panaszok típusa;
- c) a panaszok kimenetele;
- d) visszatérítések; valamint
- e) kártérítés a szolgáltatásminőségi előírások be nem tartásáért.

A fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek részére biztosított segítségnyújtás

- a) a csökkent mozgásképességű személyek esetében visszautasított szállítási szolgáltatások száma és a visszautasítás oka;
- b) az elismert segítő kutyájuk vagy a mozgást segítő eszközeik tekintetében visszautasított szállítási szolgáltatások száma és a visszautasítás okai;
- c) a mozgást segítő eszközök elvesztésével vagy károsodásával kapcsolatos esetek száma és azok kimenetele;
- d) az olyan esetek száma, amikor a fuvarozó arra kötelezett egy fogyatékossgal élő vagy csökkent mozgásképességű személyt, hogy őt a biztonsági követelményeknek való megfelelés érdekében valaki kísérje;
- e) az ilyen segítségnyújtással kapcsolatos megbeszélések a képviseleti szervezetekkel és adott esetben a csökkent mozgásképességű személyek képviselőivel;
- f) a fogyatékossgal kapcsolatos tudatosságnövelő és segítségnyújtási képzés végrehajtása.

## **IV. MELLÉKLET**

### *III. MELLÉKLET*

#### **MINIMÁLIS SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI ELŐÍRÁSOK**

Az utasok tájékoztatása a jogaikról e rendeletnek megfelelően (átlátható, hozzáférhető, megkülönböztetésmentes, hatékony és arányos módon), valamint a menetjegyekről.

A menetrend szerinti járatok pontossága és a menetrend szerinti járatok zavarainak kezelésére vonatkozó általános elvek

##### **Késések**

- a) a menetrend szerinti járatok átlagos összesített késése;
- b) az alábbiak által okozott késések százalékos aránya:
  - az autóbuszjáratok biztonságos üzemeltetését veszélyeztető szélsőséges időjárási körülmények vagy jelentős természeti katasztrófák;
  - az autóbusz az utazás során működésképtelenné válik.
- c) a késve induló, menetrend szerinti járatok százalékos aránya:
  - a legfeljebb 120 perces késések aránya;
  - a több mint 120 perces késések aránya.

##### **Menetrend szerinti járatok törlése**

- a) a menetrend szerinti járatok törlésének százalékos aránya;
- b) a menetrend szerinti járatok törlésének százalékos aránya a következők miatt:
  - az autóbuszjáratok biztonságos üzemeltetését veszélyeztető szélsőséges időjárási körülmények vagy jelentős természeti katasztrófák;
  - az autóbusz az utazás során működésképtelenné válik.

Az autóbuszok tisztasága (légkondicionálás, adott esetben a szaniterhelyiségek higiéniája stb.) és a terminál létesítményeinek tisztasága (benti levegőminőség és hőmérséklet-szabályozás, a szaniterhelyiségek higiéniája stb.)

##### **Az ügyfél-elégedettség felmérés(ek) eredménye**

##### **Panaszkezelés**

- a) a panaszok száma;
- b) a panaszok típusa;
- c) a panaszok kimenetele;
- d) visszatérítések; valamint
- e) kártérítés a szolgáltatásminőségi előírások be nem tartásáért.

A fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek részére biztosított segítségnyújtás

- a) a csökkent mozgásképességű személyek esetében visszautasított szállítási szolgáltatások száma és a visszautasítás oka;
- b) az elismert segítő kutyájuk vagy a mozgást segítő eszközeik tekintetében visszautasított szállítási szolgáltatások száma és a visszautasítás okai;

- c) a mozgást segítő eszközök elvesztésével vagy károsodásával kapcsolatos esetek száma és azok kimenetele;
- d) az olyan esetek száma, amikor a fuvarozó arra kötelezett egy fogyatékossgal élő vagy csökkent mozgásképességű személyt, hogy őt a biztonsági követelményeknek való megfelelés érdekében valaki kísérje;
- e) az ilyen segítségnyújtással kapcsolatos megbeszélések a képviseleti szervezetekkel és adott esetben a csökkent mozgásképességű személyek képviselőivel;
- f) a fogyatékossgal kapcsolatos tudatosságnövelő és segítségnyújtási képzés végrehajtása.