



Az Európai Unió
Tanácsa

Brüsszel, 2023. december 8.
(OR. en)

16284/23

Intézményközi referenciaszám:
2023/0437(COD)

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:	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

Mellékelten továbbítjuk a delegációknak a következő dokumentumot: COM(2023) 753 final.

Melléklet: COM(2023) 753 final



EURÓPAI
BIZOTTSÁG

Brüsszel, 2023.11.29.
COM(2023) 753 final

2023/0437 (COD)

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**

(EGT-vonatkozású szöveg)

{SWD(2023) 386-387} - {SWD(2023) 389} - {SEC(2023) 392}

INDOKOLÁS

1. A JAVASLAT HÁTTERE

• A javaslat indokai és céljai

Az utasjogokra vonatkozó szabályozási keret¹ felülvizsgálatára irányuló jogalkotási javaslat segíteni fog a közforgalmú közlekedési módok használatának ösztönzésében és ezáltal a zöld megállapodás végrehajtásában is. Ez a Bizottság által 2020-ban elfogadott fenntartható és intelligens mobilitási stratégia² kulcsfontosságú intézkedése.

Az utasjogok az utazás előtt, alatt és után tucatnyi különálló és egymást kiegészítő jogon alapulnak, beleértve többek között a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek akadálymentességhez és segítségnyújtáshoz való jogát, a tájékoztatáshoz való jogot az utazás előtt és az utazás különböző szakaszaiban, a személyszállítási szerződés teljesítéséhez való jogot a szolgáltatás zavara esetén, a kártérítéshez való jogot bizonyos körülmények között, valamint a gyors és hozzáférhető panaszkezelési rendszerhez való jogot. Mivel az uniós utasjogok évente több mint 13 milliárd utazásra vonatkoznak az EU-ban, az utasok védelme az EU kiemelt kezdeményezésévé vált. Az elmúlt 20 évben elért jelentős előrelépés ellenére azonban továbbra is számos kihívással kell szembenézni.

Ez a felülvizsgálat két, a hatásvizsgálat következtetései szerint is problémásnak minősülő területet érint. Mindenekelőtt az utasjogok végrehajtásának és érvényesítésének hiányosságai akadályozzák, hogy az utasok valamennyi közlekedési mód esetében teljes mértékben élhessenek jogaikkal. Ez az utasjogokról szóló különböző rendeletek elfogadása óta visszatérő probléma, amelyet már a Bizottság jelentései és tanulmányai is megállapítottak³.

Amint azt több Eurobarométer felmérés is mutatja, az utasok jogaikkal kapcsolatos ismereteinek hiánya és az e jogok érvényesítésével kapcsolatos problémák visszatérő problémát jelentenek. A legutóbbi, 2019. évi felmérés⁴ szerint csak mintegy minden harmadik uniós polgár tudja, hogy különleges jogok védik, amikor közforgalmú közlekedést vesz igénybe az EU-ban.

Az utasok tudatosságának hiányát és a jogaik érvényesítésével kapcsolatos problémákat az Európai Számvevőszék is kiemelte „Az uniós utasjogok számos területre kiterjednek, de az utasok továbbra is csak küzdelmek árán élhetnek velük” című, 2018. évi jelentésében⁵. A Covid19-világjárvány is rámutatott erre: az utasok nem voltak tisztában jogaikkal, és gyakran nem tudták, kihez kell fordulniuk, amikor érvényesíteni kívánták őket. Az Európai Számvevőszék 2021. évi, „A légi utasok jogai a Covid19-világjárvány idején: a Bizottság

¹ Az utasjogokra vonatkozó szabályozási keret az alábbi öt rendeletből áll: a légi közlekedés tekintetében a 261/2004/EK rendelet és az 1107/2006/EK rendelet, a vízi közlekedés tekintetében az 1177/2010/EU rendelet, az autóbuszos közlekedés tekintetében a 181/2011/EU rendelet, valamint a vasúti közlekedés tekintetében az 1371/2007/EK rendelet helyébe lépő (EU) 2021/782 rendelet.

² COM(2020) 789 final: Fenntartható és intelligens mobilitási stratégia – az európai közlekedés időtálló pályára állítása.

³ Lásd az SWD(2023)386 hatásvizsgálatot, 2. szakasz, problémameghatározás.

⁴ https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/hu/ip_19_6814 Folyamatban van egy új Eurobarométer felmérés készítése az utasjogokról, az eredmények 2024 első negyedévében várhatók.

⁵ [Az Európai Számvevőszék 30/2018. sz. különjelentése: Az uniós utasjogok számos területre kiterjednek, de az utasok továbbra is csak küzdelmek árán élhetnek velük.](#)

igyekezete ellenére sérültek az alapvető jogok” című különjelentése⁶ is ugyanerre a következtetésre jutott.

Az e javaslatban tárgyalt második probléma célzottabb: középpontjában a repülőjegyek teljes költségének visszatérítéséhez való jog áll abban az esetben, ha a repülőútra nem a terveknek megfelelően kerül sor, és amely problémát a Covid19-világjárvány is súlyosbította. Jelenleg nem egyértelműek a visszatérítési szabályok abban az esetben, amikor a légi utasok közvetítőn keresztül bonyolítják le foglalásaikat.

E javaslattal összefüggésben egy harmadik problémával – az utasok multimodális utazások során biztosított védelmével – egy másik jogalkotási javaslat⁷ foglalkozik, amely az utasjogoknak a multimodális utazásokra való kiterjesztéséről szól.

Ami valamennyi közlekedési mód esetében az utasjogok végrehajtásának és érvényesítésének hiányosságait illeti, a célkitűzések kettősek: először is, biztosítani kell a hatékony és eredményes jogérvényesítést valamennyi tagállamban, lehetővé téve a nemzeti végrehajtó szervek számára, hogy hatékonyabb eszközökkel rendelkezzenek annak nyomon követésére, hogy az üzemeltetők biztosítják-e az utasjogokat, másodszor pedig hatékonyabb panaszkezelést kell biztosítani az utasok számára egy gyors, egyszerű és hozzáférhető rendszer keretében. A javaslat hozzá fog járulni a különböző közlekedési módokra vonatkozó szabályok harmonizálásához a vasúti utasok jogairól szóló új (EU) 2021/782 rendelettel és a 261/2004/EK rendelet módosítására irányuló 2013. évi bizottsági javaslattal⁸ kapcsolatos legújabb fejlemények lehető legjobb kihasználása révén. Ezek az új intézkedések az utasjogokat élvező valamennyi utas számára előnyösek lehetnek.

Ami a közvetítőn keresztül foglaló légi utasok számára nyújtandó visszatérítést illeti, a cél az, hogy valamennyi érintett szereplő (például fuvarozók, közvetítők és utasok) számára biztosítsák az egyértelmű visszatérítési eljárást. Ezek az intézkedések évente mintegy 450 millió olyan utas számára lehetnek előnyösek, akik közvetítőkön keresztül foglalták le menetjegyüket.

Az Európai Parlament a közelmúltban egy állásfoglalásban⁹ felvetette a kézipoggyászok szabványosított méretének kérdését. A 261/2004/EK rendelet módosítására irányuló 2013. évi bizottsági javaslat már kitér az Európai Parlament néhány aggályára, nevezetesen a légi fuvarozók azon kötelezettségére, hogy tájékoztatniuk kell az utasokat a foglalásaikra vonatkozó engedélyezett poggyászmennyiségről. Az utasok azonban emellett gyakran összezavarodnak a légitársaságtól és a viteldíjosztálytól függően engedélyezett kézipoggyászok tekintetében, mivel a különböző légitársaságok számos különböző méretet és súlyt engedélyeznek a különböző kategóriájú menetjegyek esetében. Tudomásul véve, hogy a légi fuvarozók szabadon meghatározhatják a légi viteldíjakat, a zavar csökkentése érdekében szükség van néhány közös méret és súly meghatározására. A légi fuvarozóknak szükség szerint együtt kell működniük a légi járművek gyártóival és a poggyászigazgatókkal annak

⁶ [Az Európai Számvevőszék 15/2021. sz. különjelentése: A légi utasok jogai a Covid19-világjárvány idején: a Bizottság igyekezete ellenére sérültek az alapvető jogok.](#)

⁷ Lásd az alábbi dokumentumot: Javaslat – Az Európai Parlament és a Tanács rendelete az utasok multimodális utazásokkal összefüggő jogairól, COM(2023) 752 final, 2023.11.29.

⁸ Javaslat – AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS RENDELETE a visszaautasított beszállás és légijáratok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról szóló 261/2004/EK rendeletnek, valamint a légifuvarozók felelősségéről szóló 2027/97/EGK rendeletnek az utasok és poggyászaik légi szállítása tekintetében történő módosításáról, COM(2013) 130 final, 2013.3.13.

⁹ https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2023-0344_HU.html

érdekében, hogy megállapodjanak ezekről a szabványokról, de szolgáltatásminőségi előírásaik összefüggésében arról is tájékoztatást kell nyújtaniuk, hogy betartják a kézipoggyász tömegére és méretére vonatkozó ágazati szabványokat, amiről szintén jelentést kell tenniük.

Végezetül, a légi közlekedéstől eltérő közlekedési módok esetében annak a fuvarozónak, amely arra kötelezi a fogyatékossgal élő személyt, hogy segítő kíséretében utazzon, térítésmentesen kell biztosítani az utazást a segítő számára. A fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló ENSZ-egyezmény 9. cikkében meghatározott, az akadálymentesség további megvalósítását célzó, a különböző közlekedési módokra vonatkozó szabályokat még jobban össze kell hangolni, és a légi közlekedésre is ki kell terjeszteni. Ha a légi fuvarozó arra kötelezi a fogyatékossgal élő személyeket, hogy kísérelővel utazzanak a jogszabályban foglalt repülésbiztonsági követelményeknek való megfelelés érdekében, a légi fuvarozónak térítésmentesen kell szállítani a kísérelő személyt. Ez fontos előfeltétele annak, hogy a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképessegű személyek másokhoz hasonlóan vehessék igénybe a légi közlekedést. Ez tehát jelentős lépés lesz a fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló ENSZ-egyezményben meghatározott akadálymentességi kötelezettségek uniós jogban történő végrehajtása terén.

Összességében a reform orvosolja a meglévő utasjogok végrehajtása és érvényesítése terén tapasztalható hiányosságokat, és nem hoz létre új utasjogokat. Egyensúlyt teremt az utasok védelme, valamint a fuvarozók és a pályahálózat-működtetők kötelezettségei között.

Ez a kezdeményezés a Bizottság 2023. évi munkaprogramjának részét képezi, annak II. mellékletében (REFIT-kezdeményezések) „Az emberközpontú gazdaság”¹⁰ címsor alatt található.

• **Összhang a szabályozási terület jelenlegi rendelkezéseivel**

A Bizottság a fenntartható és intelligens mobilitási stratégiában kötelezettséget vállalt egyrészt arra, hogy lépéseket tesz annak biztosítására, hogy az uniós utasjogok hatékonyabban érvényesüljenek, egyértelműbbek legyenek mind a fuvarozók, mind az utasok számára, megfelelő segítséget és visszatérítést nyújtsanak, többek között fennakadások esetén, és megfelelő szankciókat alkalmazzanak a szabályok be nem tartása esetén, másrészt arra, hogy mérlegeli az utasjogok multimodális keretének további lehetőségeit és előnyeit (63. intézkedés). A javaslat ezért összhangban van az utasjogokra vonatkozó szakpolitikával.

Az érvényesítés tekintetében javasolt módosítások jelentős mértékben figyelembe veszik mind az új vasúti rendelet ((EU) 2021/782 rendelet) új szabályait, mind a 261/2004/EK rendelet módosítására irányuló 2013. évi bizottsági javaslatot. Ez lehetővé tenné a szabályozási keret egyszerűsítését és harmonizálását az európai utasok javára.

A vasúti utasjogokról szóló új rendelet számos új szabályt vezetett be, amelyek a más közlekedési módon utazó utasok védelme szempontjából is hasznosak lehetnek; ilyen például az üzemeltetőkre háruló, a releváns információknak a nemzeti végrehajtó szervekkel való megosztására vonatkozó kötelezettség, a nemzeti végrehajtó szervek hatékonyabb eszközei, valamint a kártérítés és a visszatérítés új, uniós szinten szabványosított formanyomtatványa. Az ebben a javaslatban bemutatott szakpolitikai intézkedések ezért kiegészítik a vasúti utasjogokról szóló új rendeletet.

¹⁰ A Bizottság 2023. évi munkaprogramja – Egységében erős Unió, COM(2022) 548 final, 2022.10.18.

Ami a légi utasok jogait illeti, a Bizottság már 2013-ban javaslatot tett a 261/2004/EK rendelet módosítására az utasjogok egyértelművé és hatékonyabbá tétele érdekében. A Bizottság véleménye szerint a légi utasjogok hatékonyabb érvényesítése érdekében 2013-ban javasolt szabályok továbbra is megfelelnek a célnak. Ez a korábbi éves munkaprogramjaiban is elsőbbséget élvező, még függőben lévő téma volt, és 2024-re is az marad¹¹. A három uniós intézmény közös jogalkotási prioritásokat állapított meg 2023-ra és 2024-re vonatkozóan, amelyekkel kapcsolatban jelentős előrelépést kívánnak elérni, és a 2013. évi javaslat is idetartozik¹².

Ebben az összefüggésben a 2013. évi légi közlekedési javaslatban meghatározott, a jogérvényesítés javítására vonatkozóan javasolt szabályok (például a Bizottság azon lehetősége, hogy felkérje a nemzeti végrehajtó szerveket az üzemeltetők konkrét feltételezett gyakorlatainak kivizsgálására) a más közlekedési módokat használó utasok védelme szempontjából is hasznosak. Ezért javasolt, hogy ezeket a szabályokat a többi közlekedési módra is kiterjesszék. Az ebben a javaslatban bemutatott szakpolitikai intézkedések a légi utasjogok tekintetében ezért kiegészítik a 2013. évi jogalkotási javaslatot.

A Bizottság 2021-ben három értékelést tett közzé a vízi közlekedéssel, az autóbuszos közlekedéssel és a csökkent mozgásképességű személyek esetében a légi közlekedéssel kapcsolatos utasjogokra vonatkozó szabályozási keretről¹³. A három értékelés többek között arról tanúskodik, hogy van még mit javítani e rendeletek érvényesítése terén.

Amint azt több Eurobarométer felmérés is mutatja, az utasok jogaikkal kapcsolatos ismereteinek hiánya és az e jogok érvényesítésével kapcsolatos problémák visszatérő problémát jelentenek. A legutóbbi, 2019. évi felmérés¹⁴ szerint csak mintegy minden harmadik uniós polgár tudja, hogy különleges jogok védik, amikor légi, vasúti, autóbuszos és vízi közlekedésben vesz részt az EU-ban (az eredmény hasonló a 2014. évi Eurobarométer felmérés eredményeihez). A Bizottság ezért rendszeresen kampányokat szervez az utasjogokkal kapcsolatos tudatosság növelése érdekében, valamint tájékoztatást nyújt a „Your Europe” egységes digitális kapun és egy utasjogi alkalmazásban, amely az EU valamennyi hivatalos nyelvén elérhető.

Az utasok tudatosságának hiányát és a jogaik érvényesítésével kapcsolatos problémákat az Európai Számvevőszék is kiemelte a fent említett, 2018. és 2021. évi jelentésében.

- **Összhang az Unió egyéb szakpolitikáival**

A javaslat a harmonizáció és a koherencia biztosítása érdekében más, jelenleg szintén felülvizsgálat vagy kidolgozás alatt álló uniós jogszabályokat is figyelembe vesz. Ezek közé tartoznak különösen a folyamatban lévő fogyasztóvédelmi kezdeményezések – köztük az

¹¹ A Bizottság 2024. évi munkaprogramja – Ma cselekszünk, hogy felkészüljünk a holnapra, COM(2023) 638 final, 2023.10.17., III. melléklet, 26. o., 109. pont.

¹² Lásd a 2013/0072(COD) intézményközi eljárást ([https://oeil.secure.europarl.europa.eu/oeil/popups/ficheprocedure.do?reference=2013/0072\(COD\)&l=en](https://oeil.secure.europarl.europa.eu/oeil/popups/ficheprocedure.do?reference=2013/0072(COD)&l=en)), valamint a 2023-ra és 2024-re vonatkozó közös jogalkotási prioritások listáját (<https://oeil.secure.europarl.europa.eu/oeil/popups/thematicnote.do?id=41380&l=en>).

¹³ SWD(2021) 417, SWD(2021) 413 és SWD(2021) 415; https://transport.ec.europa.eu/news-events/news/evaluation-confirms-better-protection-air-ship-and-bus-passengers-thanks-eu-law-2021-12-15_en

¹⁴ 2019. évi Eurobarométer tematikus felmérés az uniós polgárok utasjogokkal kapcsolatos véleményéről (<https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2200>).

utasjogokról szóló uniós rendeletek –, amelyek szintén kiegészítik, de nem fedik egymást ezzel a kezdeményezéssel.

Ami az utazási csomagokról és az utazási szolgáltatásösszetésekről szóló (EU) 2015/2302 irányelv (az utazási csomagokról szóló irányelv) felülvizsgálatát illeti, az utazási csomagokról szóló irányelv szerinti, utazási csomagokra vonatkozó szabályok és az annak felülvizsgálatára irányuló javaslat¹⁵ szintén összhangban vannak ezzel a javaslattal. Bár mindkettő az utazással foglalkozik, két külön piacot érintenek. Míg ez a javaslat – az utasjogokról szóló hatályos jogszabályokkal és az ezek módosítására irányuló javaslattal összhangban – kizárólag a személyszállítási szolgáltatásokkal foglalkozik (például a vasúti és autóbusszos szolgáltatás kombinációjával), az utazási csomagokra vonatkozó szabályok az utazásszervező által kínált különböző utazási szolgáltatások kombinációjára (például a légi járatot és szállodai elhelyezést ötvöző csomagra) vonatkoznak. Mindazonáltal, ha egy szolgáltató (fuvarozó) törli a szóban forgó járatot, az utazási csomagokról szóló irányelvre irányuló javaslat szerinti szervezők, valamint az e javaslat alapján az utasnak saját számlájukról fizetett menetjegyeket közvetítők jogosultak arra, hogy 7 napon belül visszatérítést kapjanak e szolgáltatóktól. Azok az utasok, akik közvetítőn keresztül foglalnak repülőjegyet, az utazási csomagokat igénybe vevő utasokhoz hasonlóan szintén 14 napon belül fognak visszatérítésben részesülni. Míg az utazási csomagokról szóló irányelvre irányuló javaslat olyan kérdésekre is kiterjed, mint az előlegek és a fizetéseképtelenséggel szembeni védelem, a légi fuvarozók fizetéseképtelensége és súlyos válság esetén az utasok védelmével az 1008/2008/EK rendelet (a légi járatokról szóló rendelet) folyamatban lévő felülvizsgálata foglalkozik, nevezetesen olyan intézkedésekkel, amelyek javítják a légi fuvarozók pénzügyi alkalmasságát és rezilienciáját, valamint megelőzik a csődöt vagy a likviditási válságokat¹⁶.

A fogyasztóvédelmi jogszabályok érvényesítése két egymást kiegészítő pilléren nyugszik. Először is, a fogyasztók magán jogérvényesítési eszközöket vehetnek igénybe: ilyen a bíróság előtti jogorvoslat vagy a peren kívüli egyezség. A Bizottság 2023-ban javaslatot fogadott el a 2013/11/EU irányelv (az alternatív vitarendezésről szóló irányelv) módosítására a peren kívüli – akár egyéni, akár csoportos – vitarendezés további javítása érdekében¹⁷. Ez a javaslat megerősíti az alternatív vitarendezést, mivel előírja a nemzeti végrehajtó szervek számára, hogy tájékoztassák az utasokat az alternatív vitarendezéssel kapcsolatos lehetőségekről. Másodszor, a fogyasztók védelme biztosítható végrehajtás révén, amelyet főként a fogyasztók kollektív érdekeit védő közigazgatási szervek végeznek. Az utasjogok érvényesítését elsősorban az utasjogokról szóló uniós rendeletekért felelős nemzeti végrehajtó szervek biztosítják. Az (EU) 2017/2394 rendelet (a fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet) olyan, együttműködési keretet létrehozó kiegészítő eszköz, amely lehetővé teszi az Európai Gazdasági Térség valamennyi országának nemzeti hatóságai számára, hogy közösen kezeljék a fogyasztóvédelmi szabályok (többek között az utasjogok) megsértésének eseteit, ha a szolgáltató és a fogyasztó különböző országokban telepedett le. A fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendeleten alapuló, a légitársaságokkal és közvetítőkkel szembeni intézkedések megmutatták egyrészt azt, hogy a párbeszéd hasznos eszköz lehet az utasjogok

¹⁵ Javaslat a 261/2004/EK, az 1107/2006/EK, az 1177/2008/EU, a 181/2011/EU és az (EU) 2021/782 rendeletnek az utasjogok Unión belüli érvényesítése tekintetében történő módosításáról, COM(2023) 753 final, 2023.11.29.

¹⁶ https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13255-Revision-of-the-Air-Services-Regulation_hu

¹⁷ Javaslat – AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS IRÁNYELVE a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló 2013/11/EU irányelv, valamint az (EU) 2015/2302, az (EU) 2019/2161 és az (EU) 2020/1828 irányelv módosításáról, COM(2023) 649 final, 2023.10.17.

érvényesítésének támogatásában, másrészt pedig azt, hogy a hatályos szabályokat meg kell erősíteni, különösen akkor, ha közvetítő vett részt a menetjegyvásárlásban¹⁸.

Ez a javaslat összhangban van a multimodális utazási információk szolgáltatásokról szóló (EU) 2017/1926 felhatalmazáson alapuló bizottsági rendelettel¹⁹. Ez a rendelet előírja az adattulajdonosok (például a közlekedési hatóságok, a fuvarozók és a pályahálózat-működtetők) számára, hogy a közlekedési hálózatokra vonatkozó adatokat (beleértve a szállítási szolgáltatásokra vonatkozó adatokat, például a menetrendeket és az üzemórák számát) a tagállamok által létrehozott nemzeti hozzáférési pontokon keresztül hozzáférhetővé tegyék az adatfelhasználók számára, amennyiben az adatok rendelkezésre állnak géppel olvasható digitális formátumban. Összhangban van továbbá az (EU) 2017/1926 felhatalmazáson alapuló bizottsági rendelet felülvizsgálatára irányuló javaslattal is²⁰. Ez a felülvizsgálat kiterjeszti ezt a követelményt azáltal, hogy 2025 decemberétől 2028 decemberéig fokozatosan kiegészíti az adatok körét olyan dinamikus adattípusokkal, mint a valós idejű érkezési és indulási idő. Ez alapvető fontosságú e javaslat szempontjából a közlekedési módot váltó utasok utazási fennakadásokról való valós idejű tájékoztatása tekintetében. Ezt az ITS-irányelv²¹ javasolt módosítása is támogatni fogja: ez a módosítás várhatóan biztosítja, hogy a közúti közlekedés terén az ITS-alkalmazások lehetővé tegyék a zökkenőmentes integrációt más közlekedési módokkal, például a vasúti közlekedéssel vagy az aktív mobilitással, megkönnyítve ezáltal az e közlekedési módokra való áttérést, ahol csak lehetséges, a hatékonyság és a hozzáférhetőség javítása érdekében.

Ez a javaslat összhangban van a közös európai mobilitási adatterről szóló közleménnyel is, amely felvázolja a közös európai mobilitási adattér létrehozásának javasolt módját, beleértve annak célkitűzéseit, főbb jellemzőit, támogató intézkedéseit és mérföldköveit. Célja, hogy megkönnyítse a meglévő és jövőbeli közlekedési és mobilitási adatforrásokból származó adatokhoz való hozzáférést, azok összevonását és megosztását²².

2. JOGALAP, SZUBSZIDIARITÁS ÉS ARÁNYOSSÁG

• Jogalap

A közös közlekedéspolitikával kapcsolatos uniós jogszabályok elfogadásának jogalapja az Európai Unió működéséről szóló szerződés (EUMSZ) 91. cikkének (1) bekezdése. Ez a rendelkezés a jelenleg hatályos utasjogi rendeletek jogalapja. Továbbá, az EUMSZ 100. cikkének (2) bekezdése szerint az uniós jogalkotó megfelelő rendelkezéseket hozhat a tengeri szállításra vonatkozóan.

¹⁸ https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/enforcement-consumer-protection/coordinated-actions/air-travel_hu

¹⁹ 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 szolgáltatások nyújtása tekintetében történő kiegészítéséről (HL L 272., 2017.10.21., 1. o.).

²⁰ https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12912-EU-wide-multimodal-travel-new-specifications-for-information-services_hu

²¹ Javaslat – Irányelv az intelligens közlekedési rendszereknek a közúti közlekedés területén történő kiépítésére, valamint a más közlekedési módokhoz való kapcsolódására vonatkozó keretről szóló 2010/40/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, COM(2021) 813 final – 2021/0419 (COD) – (az Európai Parlament és a Tanács 2023 júniusában megállapodott az ideiglenes szövegről).

²² A Bizottság közleménye az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak és a Régiók Bizottságának – A közös európai mobilitási adattér létrehozása, COM(2023)751 final, 2023. november 29.

- **Szubszidiaritás (nem kizárólagos hatáskör esetén)**

Az utasok védelmének szintje az utasjogokról szóló rendeletek elfogadása előtt meglehetősen korlátozott volt. Az egységes piacon belül számos fuvarozó (nemcsak légitársaságok, hanem vasúti társaságok és hajózási társaságok, valamint egyre inkább busztársaságok) nyújt szolgáltatásokat különböző tagállamokban, sőt azokon kívül is. Ezért harmonizálni kell az utasjogokat uniós szinten annak érdekében, hogy egyenlő versenyfeltételeket lehessen biztosítani valamennyi, gyakran határokon átnyúló szállítási szolgáltatásokat nyújtó szereplő (például fuvarozók, pályahálózat-működtetők – ez különösen a csökkent mozgásképességű személyek esetében releváns –, közvetítők stb.) számára. A hatékony jogérvényesítés továbbra is a tagállamok közötti együttműködésen alapul, a nyomkövetési tevékenységekre pedig nemzeti szinten kerül sor. Ami a közvetítők általi visszatérítést illeti, az EU légiközlekedési piaca alapvetően határokon átnyúló piac, és a legnagyobb közvetítők némelyike nemzetközi piaci szereplő. A nemzeti szintű fellépés a belső piac torzulásához vezethet, miközben lényeges, hogy az utasok – függetlenül attól, hogy melyik tagállamban utaznak – megegyező módon érvényesíthessék jogaikat, és azonos védelemben részesülhessenek.

A jogérvényesítéssel kapcsolatos új intézkedések fokozhatnák a meglévő jogok hatékonyságát annak biztosításával, hogy a nemzeti végrehajtó szervek végrehajtási gyakorlatai arra ösztönözzék a fuvarozókat, terminálüzemeltetőket és közvetítőket (különösen azokat, akik nem mindig alkalmazzák teljes egészében megfelelő módon az utasjogokra vonatkozó meglévő szabályokat), hogy a legjobb védelmet biztosítsák az utasok számára, és felszámolják azokat az akadályokat, amelyek gátolják a polgárokat az uniós jog szerinti jogaik hatékony gyakorlásában. Az utasjogok hatékonyabb érvényesítése arra fogja ösztönözni az embereket, hogy a személygépkocsik helyett gyakrabban vegyék igénybe a közforgalmú személyszállítást, és ily módon hozzá fognak járulni a zöld megállapodáshoz. Végezetül, az új intézkedések Unió-szerte hozzá fognak járulni a légi utasok fokozott védelméhez, biztosítva, hogy a visszatérítésre abban az esetben is sor kerüljön, ha közvetítőn keresztül történik a foglalás. Ezen okok miatt a fent azonosított problémák uniós szintű fellépést tesznek szükségessé.

- **Arányosság**

Amint azt az e javaslatot kísérő hatásvizsgálat 7. fejezete és az alábbi 3. pont részletezi, a jogérvényesítéssel foglalkozó két alternatíva egyike sem lépi túl a személyszállítás egységes piaca megfelelő működésének biztosítására és az utasok – amikor egyetlen közlekedési módot vesznek igénybe vagy az utazás során közlekedési módot váltanak – magas szintű fogyasztóvédelmének elérésére irányuló átfogó szakpolitikai célkitűzések eléréséhez szükséges mértéket, mert lehetővé teszi, hogy a fuvarozók, a közvetítők és (különösen a csökkent mozgásképességű személyek esetében) a terminálüzemeltetők, valamint a nemzeti hatóságok hatékonyan és eredményesen alkalmazzassák és érvényesíthessék ezeket a jogokat. Ugyanez vonatkozik azokra a szakpolitikai alternatívákra is, amelyek a visszatérítési szabályok egyértelműségének hiányával foglalkoznak abban az esetben, ha a légi járat foglalására közvetítőn keresztül kerül sor.

- **A jogi aktus típusának megválasztása**

Mivel öt meglévő rendelet felülvizsgálatára irányuló javaslatról van szó, a választott eszköz is rendelet.

3. AZ UTÓLAGOS ÉRTÉKELÉSEK, AZ ÉRDEKELT FELEKKEL FOLYTATOTT KONZULTÁCIÓK ÉS A HATÁSVIZSGÁLATOK EREDMÉNYEI

- **A jelenleg hatályban lévő jogszabályok utólagos értékelése/célravezetőségi vizsgálata**

A Bizottság 2020–2021-ben értékelte a légi járműveken utazó fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek jogairól szóló rendeletet (1107/2006/EK rendelet), valamint a vízi közlekedést igénybe vevő utasok (1177/2010/EU rendelet) és az autóbuszos közlekedést igénybe vevő utasok (181/2011/EU rendelet) jogairól szóló rendeletet. A három értékelés kiemeli, hogy továbbra is vannak kihívások, különösen e szabályok alkalmazása, nyomon követése és érvényesítése terén. Rámutattak arra, hogy a megfelelés ellenőrzésével kapcsolatos tevékenységek nagyságrendje tagállamonként jelentősen eltér, és a nemzeti végrehajtó szervek gyakran nincsenek kellően tisztában azzal, hogy biztosított-e az utasjogok védelme, és ha igen, hogyan. A nemzeti végrehajtó szervekhez benyújtott panaszok teljes száma összességében továbbra is alacsony vagy nagyon alacsony: a légi közlekedést igénybe vevő csökkent mozgásképességű személyek utasjogai tekintetében egymillió utasra körülbelül 15, a vízi közlekedést igénybe vevő utasok jogai tekintetében körülbelül 1, az autóbuszos közlekedést igénybe vevő utasok jogai tekintetében pedig mintegy 1,5 panasz jut, de továbbra sem egyértelmű, hogy ez a helyzet azért áll-e fenn, mert az utasjogok megfelelő védelemben részesülnek, vagy mert az utasok nem tesznek panaszt, illetve ha elmarad a panasztétel, az milyen okokra vezethető vissza, beleértve azt is, hogy nem ismerik az utasjogokat.

- **Az érdekelt felekkel folytatott konzultációk**

A konzultációk arra irányultak, hogy minőségi és mennyiségi bizonyítékokat gyűjtsenek az érdekelt felek releváns csoportjaitól és a nyilvánosságtól.

Az érdekelt felek releváns csoportjai a fogyasztókat és az utasokat (beleértve a fogyatékkal élő személyeket) képviselő szervezetek, a nemzeti végrehajtó szervek és más közigazgatási szervek, az alternatív vitarendezési testületek, a fuvarozók (légitársaságok, vasúti társaságok, autóbusz-társaságok, hajótulajdonosok) és szövetségeik, a terminálüzemeltetők (repülőtér-üzembentartók, vasútállomás-üzemeltetők, autóbusz-üzemeltetők, kikötői terminálüzemeltetők) és ezek szövetségei; a közvetítők (közvetítő menetjegy-értékesítők, online utazásközvetítők, utazási csomagok szervezői) és szövetségeik, biztosítótársaságok és fizetéseképtelenséggel szembeni védelmet biztosító alapok, hitelkártya-társaságok és kárrendezési ügynökségek.

A Bizottság a következő módokon konzultált az érdekelt felekkel: a véleményezési felhívásra adott válaszok, nyilvános online konzultáció, valamint az érdekelt felek releváns csoportjaival folytatott célzott nyilvános konzultáció online kérdőívek, interjúk, munkaértekezletek és a nemzeti végrehajtó szervek szakértői csoportjának ülései révén²³.

- **Szakértői vélemények beszerzése és felhasználása**

Számvevőszék

Figyelembe vették az Európai Számvevőszék 30/2018. sz., „Az uniós utasjogok számos területre kiterjednek, de az utasok továbbra is csak küzdelmek árán élhetnek velük” című,

²³ Az érdekelt felekkel folytatott konzultációval kapcsolatos további információkért lásd a hatásvizsgálatot ismertető SWD(2023) 386 dokumentum 2. mellékletében található összegző jelentést.

valamint a 15/2021. sz., „A légi utasok jogai a Covid19-világjárvány idején” című különjelentését. Ezen ajánlások célja az utasjogokra vonatkozó uniós keret koherenciájának, egyértelműségének és hatékonyságának javítása, a nemzeti végrehajtó szervek további szerepének növelése és a Bizottság megbízatásának megerősítése.

Értékelő tanulmányok

A vízi és autóbuszos közlekedéssel, valamint a csökkent mozgásképességű személyek légi közlekedésével kapcsolatos utasjogok három, 2021-ben közzétett értékelése szintén külső szakértői forrásként szolgált.

Egyéb tanulmányok és felmérések

A légi utasokat megillető jogok védelmének jelenlegi uniós szintjéről²⁴ (2020) és a multimodális szállításhoz kapcsolódó utasjogokról²⁵ (2019) szóló külső tanulmányokat, valamint az utasjogokkal kapcsolatban 2019-ben végzett Eurobarométer felmérést²⁶ is figyelembe vették.

Hatásvizsgálat

A hatásvizsgálat alátámasztására külső tanulmány is készült.

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 rendeletre irányuló javaslatot hatásvizsgálati jelentés kíséri, amellyel kapcsolatban a Szabályozói Ellenőrzési Testület 2023. július 7-én fenntartások mellett kedvező véleményt fogalmazott meg. A hatásvizsgálati jelentés a Testület megállapításaival és ajánlásaival összhangban felülvizsgálat tárgyát képezte. Megerősítést nyert a problémaelemzés és az előnyök elemzése, különös tekintettel a várható fogyasztói előnyökre. A jelentés kiegészült a leginkább érintett gazdasági szereplők versenyképességére gyakorolt hatások részletesebb értékelésével.

A hatásvizsgálat részletesen megvizsgálta az e javaslat hatálya alá tartozó alábbi két problémás területre vonatkozó szakpolitikai alternatívákat: 1. az utasok a végrehajtás és az érvényesítés hiányosságai miatt nem élvezik teljes mértékben jogaikat, és 2. nem egyértelműek a visszatérítési szabályok, amikor a légi járatok foglalására közvetítőn keresztül kerül sor.

Ami ezt a javaslatot illeti, a hatásvizsgálat által előnyben részesített alternatíva azon alternatívák kombinációja, amelyek az egyes problémás területek esetében a legjobb pontszámot érték el, azaz a jogérvényesítés tekintetében az 1.2. szakpolitikai alternatíva, a visszatérítésekre vonatkozóan pedig a 3.2. szakpolitikai alternatíva.

²⁴ [Study on the current level of protection of air passenger rights in the EU \(Tanulmány a légi utasokat megillető jogok védelmének jelenlegi szintjéről az EU-ban\) – Az Európai Unió Kiadóhivatala \(europa.eu\).](https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/f176da6f-d9ca-11e9-9c4e-01aa75ed71a1)

²⁵ Exploratory study on passenger rights in the multimodal context (Feltáró tanulmány az utasjogokról multimodális összefüggésben) (2019. június):

²⁶ <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/f176da6f-d9ca-11e9-9c4e-01aa75ed71a1>
2019. évi Eurobarométer tematikus felmérés az uniós polgárok utasjogokkal kapcsolatos véleményéről (<https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2200>).

A jogérvényesítés területét illetően két szakpolitikai alternatíva mérlegelésre került sor:

az 1.1. szakpolitikai alternatíva harmonizálni kívánja a jogérvényesítési és panaszkezelési szabályokat azáltal, hogy a vasúti utasok jogairól szóló új (EU) 2021/782 rendeletben (az a)–d) intézkedés) vagy a légi utasok jogairól szóló 2013. évi bizottsági javaslatban (az e) intézkedés) szereplő intézkedéseket más közlekedési módok esetében is bevezeti:

- a) a fuvarozóknak, terminálüzemeltetőknek és közvetítőknek a nemzeti végrehajtó szervek kérésére a nemzeti végrehajtó szervek rendelkezésére kell bocsátaniuk a megfelelő adatokat; az intézkedés rendkívül pozitív hatással lesz a nemzeti végrehajtó szervek által végzett felügyeleti tevékenységre, mivel jelentősen bővíti az érdekelt felek magatartásával kapcsolatos ismereteiket;
- b) a fuvarozóknak és a terminálüzemeltető szervezeteknek szolgáltatásminőségi előírásokat kell elfogadniuk és végrehajtaniuk, és jelentést kell tenniük azok végrehajtásáról; a fuvarozóknak tájékoztatniuk kell továbbá az utasokat és a nemzeti végrehajtó szerveket az utasjogok érvényesítéséről;
- c) a Bizottság felhatalmazást kap arra, hogy szabványosított visszatérítési és kártérítési formanyomtatványokat fogadjon el annak érdekében, hogy az utasok könnyebben benyújthassák igényeiket; ezek a formanyomtatványok segíteni fogják a polgárokat abban, hogy hiánytalanul benyújtsák az összes releváns adatot tartalmazó dokumentumot, és az üzemeltetők kötelesek lesznek elfogadni őket, szem előtt tartva, hogy az üzemeltetőktől vagy a nemzeti végrehajtó szervektől származó meglévő formanyomtatványok továbbra is érvényesek;
- d) a nemzeti végrehajtó szervezeteknek szükség esetén tájékoztatniuk kell az utasokat arról a jogokról, hogy alternatív vitarendezési testületek útján egyéni jogorvoslatot kérhetnek;
- e) a Bizottság vizsgálatokat kérhet a nemzeti végrehajtó szervektől, különösen azokban az esetekben, amelyekben több tagállam is érintett, hogy elindítsa a tagállamok közötti releváns együttműködést;

az 1.2. szakpolitikai alternatíva az 1.1. szakpolitikai alternatíva összes intézkedéséből és két további intézkedésből áll:

- f) az utasok tájékoztatásának javítása az utasként őket megillető jogokról azzal a céllal, hogy felhívják figyelmüket ezekre a különösen a foglalásokkal és az utazás során bekövetkező fennakadásokkal kapcsolatos jogokra;
- g) a nemzeti végrehajtó szervezetet kötelezni kell a kockázatértékelés alapján végzett megfelelőség-ellenőrzési tevékenységekre; a nemzeti végrehajtó szervek a lehető legjobban fel fogják használni az érdekelt felektől kapott adatokat, és kidolgozzák az utasjogokra vonatkozó szabályok ismétlődő megsértése kockázatának értékelésén alapuló ellenőrzési programot. A fuvarozók és terminálüzemeltetők biztosítani fogják, hogy a nemzeti végrehajtó szervek ellenőrzési tevékenységei során feltárt meg nem feleléseket haladéktalanul orvosolják.

A jogérvényesítés területén az 1.2. szakpolitikai alternatíva az előnyben részesített szakpolitikai alternatíva, amely a leghatékonyabban biztosítja, hogy a fuvarozók és terminálüzemeltetők teljesítsék kötelezettségeiket, hozzájárul az utasok panaszainak hatékony kezeléséhez, és a leginkább biztosítja, hogy a nemzeti végrehajtó szervek valamennyi tagállamban rendkívül hatékonyan és eredményesen érvényesítsék az utasjogokat. Az 1.2. szakpolitikai alternatíva az 1.1. szakpolitikai alternatívához képest magasabb járulékos

költségekkel jár a fuvarozókra, terminálüzemeltetőkre és nemzeti végrehajtó szervekre nézve, de a különbség elhanyagolható (az 1.1. szakpolitikai alternatíva esetében 130,7 millió EUR, az 1.2. szakpolitikai alternatíva esetében pedig 138 millió EUR, az alapforgatókönyvhöz képest a 2025–2050 közötti jelenértékben kifejezve), és a bemutatott intézkedések fokozott hatékonysága ellensúlyozza a járulékos költségeket. Az 1.2. szakpolitikai alternatíva egyben a leghatékonyabb alternatíva. Még jobban összehangolja a tagállamok jogérvényesítési erőfeszítéseit.

Ami a repülőjegyek közvetítőn keresztül történő foglalása esetén történő visszatérítéseket illeti, a hatásvizsgálat az alábbi három alternatívát vizsgálta meg: 3.1. szakpolitikai alternatíva: az az alternatíva, hogy az utas csak a fuvarozótól igényelhet visszatérítést; 3.2. szakpolitikai alternatíva: az az alternatíva, hogy a fuvarozó eldöntheti, hogy az utasnak a visszatérítést a közvetítőtől (feltéve, hogy a közvetítő ehhez hozzájárul) vagy a fuvarozótól kell-e kérnie; valamint a 3.3. szakpolitikai alternatíva: az utas választhat, hogy a visszatérítést a közvetítőtől vagy a légi fuvarozótól kéri-e. A 3.1. és 3.2. szakpolitikai alternatíva ugyanolyan hatékonynak bizonyult a visszatérítési eljárás egyértelműségének biztosítása terén, mivel mind a közvetítő, mind a légi fuvarozó számára előre, már a foglalást megelőzően egyértelmű helyzetet teremtenek. Ami az eredményességet illeti, a 3.2. szakpolitikai alternatíva kapta a legmagasabb pontszámot, mert valamennyi érintett fél számára ez járna a legkevesebb költséggel, majd ezt követi a 3.3., végül pedig a 3.1. szakpolitikai alternatíva. A 3.2. és a 3.3. szakpolitikai alternatíva egyformán koherensnek minősült, különösen mivel összhangot teremtenek az utazási csomagokról szóló irányelvvel és annak folyamatban lévő felülvizsgálatával. Ami a szubszidiaritást és az arányosságot illeti, a 3.2. szakpolitikai alternatíva sokkal jobb eredményt ért el, mint a másik kettő. Ez az egyetlen olyan alternatíva, amely tükrözi a légi fuvarozók jelenlegi forgalmazási modelljeit, és a piaci gyakorlat szempontjából ez a legkevésbé invazív. Ezen okok miatt a 3.2. szakpolitikai alternatíva az előnyben részesített alternatíva. A feltételezések szerint a légi fuvarozók számára 0,07 millió EUR, a közvetítők számára pedig 57,42 millió EUR adminisztratív költséget jelent, illetve a fogyasztók számára a nehézségekből fakadó költségek terén 1 679,1 millió EUR megtakarítást eredményez (minden összeg az alapforgatókönyvhöz képest a 2025–2050 közötti jelenértékben van kifejezve)²⁷.

Az előnyben részesített alternatíva várhatóan nagyon korlátozott hatásokkal jár a foglalkoztatás és a környezet szempontjából. Növelni fogja az utasok bizalmát az utasjogok érvényesítésével kapcsolatban, többek között a repülőjegyek közvetítőn keresztül történő vásárlása esetén, ami viszont elősegíti az elmozdulást afelé, hogy a fogyasztók egy adott utazás során fenntarthatóbb közlekedési lehetőségeket válasszanak. Az előnyben részesített alternatíva összhangban van az európai zöld megállapodás és az európai klímarendelet környezetvédelmi célkitűzéseivel. Hozzájárul a 13. fenntartható fejlődési célhoz (Sürgős lépések megtétele a klímaváltozás és hatásainak leküzdésére). A kkv-kra gyakorolt hatás a járulékos költségek tekintetében a becslések szerint nagyon korlátozott²⁸.

- **Célravezető szabályozás és egyszerűsítés**

Ez a kezdeményezés a Bizottság 2023. évi munkaprogramjának részét képezi, annak II. mellékletében (REFIT-kezdeményezések) „Az emberközpontú gazdaság” címsor alatt található²⁹. Fontos REFIT-dimenzióval rendelkezik a jogok közlekedési módok közötti

²⁷ SWD(2023) 386.

²⁸ SWD(2023) 386.

²⁹ COM(2022) 548 final, II. melléklet, REFIT-javaslatok, 7. o., 6. pont.

harmonizációja tekintetében. Az utasok és a nemzeti végrehajtó szervek tekintetében az utasok, valamint adott esetben az üzemeltetők és a nemzeti végrehajtó szervek életét egyszerűbbé fogja tenni az a javasolt uniós szabványosított igénylőlap, amelyet az utasok bármikor használhatnak (az üzemeltetőnként eltérő igénylési eszközök használata helyett). A fuvarozók számára egyértelműbb lesz, miként lehet garantálni a meglévő jogokat, hatékonyabbá téve a végrehajtást. Az utasjogokat megfelelő módon alkalmazó üzemeltetők esetében a további kötelezettségek teljesítésére a legalacsonyabb költség mellett kerül sor. Az olyan üzemeltetők esetében, amelyek bizonyos jogok alkalmazása során ismétlődően nem tartják be a szabályokat, az új kötelezettségek változásra fognak ösztönözni. A nemzeti végrehajtó szervek munkája eredményesebbé válik, mivel a fuvarozóknak több adatot kell megosztaniuk velük a szabályoknak való megfelelésükről, ami lehetővé teszi a felügyeleti tevékenységeik kockázatalapú megközelítését.

A kezdeményezés egyszerűsítéseket is tartalmaz azon utasok számára, akik közvetítőt vesznek igénybe repülőjegyeik megvásárlásához, mivel egyértelmű lesz, hogyan (és legfőképpen mely szereplő által és mikor) kerül sor a visszatérítésre. A közvetítők által az utasoknak fizetendő visszatérítésekre vonatkozó egyértelmű határidők megkímélik az utasokat attól, hogy ellenőrizniük kelljen a különböző feltételeket, amelyek jelenleg gyakran nem rendelkeznek a fizetési késedelmekről. A visszatérítési eljárás mind a légi fuvarozók, mind a közvetítők számára eredményesebbé válik, mivel a folyamat, a határidők és az információk csatornák minden fél számára egyértelműek lesznek.

A kezdeményezés által érintett kkv-k a légi közvetítők 95 %-át, az autóbusz-üzemeltetők 85 %-át és a vízi személyszállítási üzemeltetők 99 %-át teszik ki³⁰.

Az EU versenyképességére és a nemzetközi kereskedelemre gyakorolt hatás várhatóan nagyrészt semleges lesz.

A jogérvényesítés terén egy kivételével valamennyi intézkedés a nemzeti végrehajtó szervek és az üzemeltetők, illetve a Bizottság és a nemzeti végrehajtó szervek közötti kapcsolatot szabályozza, és igazodik a digitális környezethez. A szabványosított visszatérítési és panaszbejelentő formanyomtatványok bevezetése az egyetlen olyan intézkedés, amely közvetlen hatást gyakorol a polgárokra. Ezek a formanyomtatványok fizikai és digitális formátumban is elérhetők lesznek: a polgárok többsége várhatóan a digitális formátumot fogja használni, de azok a polgárok, akik valamilyen okból nem használnak digitális megoldásokat, nem kerülnek kizárásra.

A visszatérítések terén előirányzott intézkedések mind a fizikai, mind a digitális környezet szempontjából megfelelőek. Az utasokat tájékoztatni kell annak a szervnek az online, telefonos és postai elérhetőségéről, amelyhez a visszatérítés érdekében fordulnia kell. A légi fuvarozó egyedüli kapcsolattartó pontja a tervek szerint telefonos, postai és online kapcsolattartási eszközöket kínál. A légi közvetítőknek és a légi fuvarozóknak a honlapjukon és a foglalási elismervényen is tájékoztatniuk kell az utasokat a visszatérítési eljárásról.

Fenntartható fejlődési célok

A kezdeményezés hozzájárul a következő **fenntartható fejlődési célokhoz**: az országokon belüli és az országok közötti egyenlőtlenségek csökkentésére vonatkozó 10. fenntartható fejlődési cél (a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű utasok tekintetében), az

³⁰ SWD(2023) 386.

éghajlat-politikai fellépésre vonatkozó 13. fenntartható fejlődési cél (a megerősített utasjogok arra ösztönözhetik az embereket, hogy gyakrabban vegyenek igénybe közforgalmú személyszállítást személygépkocsik helyett), valamint az igazságszolgáltatáshoz való hozzáférés mindenki számára történő biztosítására és a hatékony, elszámoltatható és mindenki számára nyitott intézmények kiépítésére vonatkozó 16. fenntartható fejlődési cél (megerősített és hozzáférhető jogorvoslati eszközök az utasok számára, valamint jobb végrehajtási eszközök a közigazgatás számára).

Az éghajlat-védelmi következetesség ellenőrzése

A javaslat összhangban van az európai klímarendeletben meghatározott klímasemlegességi célkitűzéssel, valamint a 2030-ra és a 2050-re vonatkozó uniós célértékekkel, és hozzájárul az éghajlat-politikára vonatkozó, fent említett 13. fenntartható fejlődési cél megvalósításához.

Alapjogok

A javaslat 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, valamint a hatékony jogorvoslati és a tisztességes eljáráshoz való jogra vonatkozó rendelkezéseket.

Az utasok személyes adatainak megosztására vonatkozó kötelezettség hatással van a Charta 8. cikke szerinti, a személyes adatok védelméhez való jogra. Ez a kötelezettség a Charta 38. cikkével összhangban a fogyasztók hatékony védelmének biztosítására irányuló célkitűzés fényében szükséges és arányos. Emellett az adatvédelemre gyakorolt hatások további enyhítése érdekében adatvédelmi biztosítékokat, nevezetesen célhoz kötöttséget és egyértelmű adatmegőrzési időszakot alkalmaznak. A javaslatnak az utasok elérhetőségi adatainak felhasználására vonatkozó további rendelkezései hozzájárulnak a Charta 8. cikke szerinti, a személyes adatok védelméhez való jog tiszteletben tartásához azáltal, hogy egyértelműen meghatározzák, mely személyes adatok és milyen feltételek mellett használhatók fel meghatározott célokra (az utas tájékoztatása, a visszatérítés és az átfoglalás érdekében, valamint biztonsági és védelmi okokból).

4. KÖLTSÉGVETÉSI VONZATOK

A javaslat nincs hatással az uniós költségvetésre.

5. EGYÉB ELEMEK

- **Végrehajtási tervek, valamint az ellenőrzés, az értékelés és a jelentéstétel szabályai**

A Bizottság a hatásvizsgálatban felsorolt eredménymutatók – például a nemzeti végrehajtó szervekhez, az alternatív vitarendezési testületekhez és európai fogyasztói központokhoz beérkezett panaszok száma, a nemzeti végrehajtó szervek által végzett ellenőrzési tevékenységek száma és típusa, valamint az üzemeltetőkre kiszabott szankciók száma – alapján értékelni fogja e kezdeményezés végrehajtását és hatékonyságát³¹. Emellett az Eurobarométer felmérések mutatóként szolgálnak majd annak mérésére, hogy az utasok milyen mértékben rendelkeznek ismeretekkel jogaikról, illetve mennyire elégedettek azzal,

³¹ SWD(2023) 386.

ahogy a fuvarozók tiszteletben tartják az uniós utasjogokat. A fuvarozók által a szolgáltatásminőségi előírásaik végrehajtásáról készített jelentések szintén hasznos eszközök lesznek a beavatkozás értékeléséhez. Ami a visszatérítést illeti azokban az esetekben, amikor a repülőjegyek foglalására közvetítőn keresztül kerül sor, fontos mutató lesz az utasok által a nemzeti végrehajtó szervekhez intézett kérdések és panaszok száma a fuvarozók és a közvetítők közötti oda-vissza irányítás tekintetében, valamint a nemzeti végrehajtó szerveknél a közvetítőkkal kapcsolatban benyújtott panaszok száma (amely várhatóan nőni fog, mivel a nemzeti végrehajtó szervek jelenleg nem foglalkoznak a közvetítőkkal), amelyekről a nemzeti végrehajtó szervek jelentést tesznek a Bizottságnak.

„Az EU hosszú távú versenyképessége: előretekintés a 2030 utáni időszakra” című közleményében³² a Bizottság elkötelezte magát amellett, hogy racionalizálja és egyszerűsíti a jelentéstételi követelményeket anélkül, hogy aláásná a kapcsolódó szakpolitikai célkitűzéseket. Ez a javaslat összhangban van ezekkel a célokkal. Bár új kötelezettséget ró a légi, az autóbuszos és a vízi fuvarozókra³³, amelynek értelmében két évente jelentést kell közzétenniük a szolgáltatásminőségi előírásaik végrehajtásáról az utasjogokkal kapcsolatos fő teljesítménymutatókkal együtt (például pontosság, panaszkezelés, együttműködés a fogyasztókkal élő személyek képviselőivel), ezek a jelentések feltétlenül szükségesek az utasjogok nyomon követéséhez és érvényesítéséhez. Az érdekelt felekkel folytatott konzultáció során a fuvarozók jelezték, hogy már most is gyűjtik a szóban forgó adatokat, és a jelentéstétel gyakoriságát (csak két évente) úgy állapították meg, hogy alacsony szinten tartsák ezen intézkedések végrehajtásának költségeit. Amellett, hogy értékes információforrást jelentenek a korlátozott erőforrásokkal rendelkező nemzeti végrehajtó szervek számára az ellenőrzési és érvényesítési feladataik ellátásához, ezek a jelentések lehetővé teszik az utasok számára, hogy megalapozott döntéseket hozzanak arról, melyik fuvarozót választják a teljesítménye alapján, és ösztönözhetik a fuvarozók közötti, a teljesítményük minősége alapján folytatott versenyt is.

- **A javaslat egyes rendelkezéseinek részletes magyarázata**

A javaslat korlátozott hatással lesz az öt módosított rendelet szerkezetére. Kiegészíti a meglévő szabályozási keretet, mert átfogó követelményekkel bővíti a meglévő modális szabályokat. Az új rendelet a következő cikkekből fog állni.

Preambulumbekezdések

A preambulumbekkezdések az utasjogoknak a közös közlekedéspolitikához, a fogyasztóvédelmi politikához, valamint a fenntartható és intelligens mobilitási stratégia célkitűzéseivel való hozzájárulására helyezik a hangsúlyt. A preambulumbekkezdések kiemelik továbbá a javaslat által érintett problémákat és célkitűzéseket, valamint a javasolt intézkedések indokait.

1. cikk: A légi utasok jogairól szóló 261/2004/EK rendelet módosításai

A cikk tartalmazza a módosított rendelet új elemeinek meghatározását és az új követelményekre vonatkozó különös rendelkezéseket: visszatérítés a menetjegy közvetítőn keresztül történő lefoglalása esetén; az utasok jobb tájékoztatása az őket megillető jogokról a foglaláskor és az utazás során bekövetkező fennakadások esetén; szolgáltatásminőségi előírások, a visszatérítési és kártérítési kérelmek közös formanyomtatványa, a megfelelés

³² COM(2023) 168 final.

³³ A vasúti társaságokra a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló (EU) 2021/782 rendelet 29. cikke értelmében már vonatkozik ez a kötelezettség.

nyomon követésének kockázatalapú megközelítése, az információk megosztása a nemzeti végrehajtó szervekkel, valamint az nemzeti végrehajtó szervek által az alternatív vitarendezésre vonatkozóan nyújtott tájékoztatás.

2. cikk: A légi járműveken utazó fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek jogairól szóló 1107/2006/EK rendelet módosításai

A módosított rendelet új elemeinek meghatározását követően a cikk tartalmazza az új követelményekre vonatkozó különös rendelkezéseket: szolgáltatásminőségi előírások, a visszatérítési és kártérítési kérelmek közös formanyomtatványa, a megfelelés nyomon követésének kockázatalapú megközelítése, az információk megosztása a nemzeti végrehajtó szervekkel, a nemzeti végrehajtó szervek által az alternatív vitarendezésre vonatkozóan nyújtott tájékoztatás, valamint együttműködés a tagállamok, a Bizottság és az utasjogokkal foglalkozó bizottság között.

3. cikk: A vízi közlekedést igénybe vevő utasok jogairól szóló 1177/2010/EU rendelet módosításai

Az új elemek meghatározását követően a cikk tartalmazza a rendeletet módosító új követelményekre vonatkozó különös rendelkezéseket: a visszatérítési és kártérítési kérelmek közös formanyomtatványa, az utasok jobb tájékoztatása az őket megillető jogokról a foglaláskor és az utazás során bekövetkező fennakadások esetén; szolgáltatásminőségi előírások, a megfelelés nyomon követésének kockázatalapú megközelítése, az információk megosztása a nemzeti végrehajtó szervekkel, a nemzeti végrehajtó szervek által az alternatív vitarendezésre vonatkozóan nyújtott tájékoztatás, valamint együttműködés a tagállamok, a Bizottság és az utasjogokkal foglalkozó bizottság között.

4. cikk: Az autóbusszal közlekedő utasok jogairól szóló 181/2011/EU rendelet módosításai

A módosított rendelet új elemeinek meghatározását követően a cikk tartalmazza az új követelményekre vonatkozó különös rendelkezéseket: a visszatérítési és kártérítési kérelmek közös formanyomtatványa, az utasok jobb tájékoztatása az őket megillető jogokról a foglaláskor és az utazás során bekövetkező fennakadások esetén; szolgáltatásminőségi előírások, az utasjogoknak való megfelelés nyomon követésének kockázatalapú megközelítése, az információk megosztása a nemzeti végrehajtó szervekkel, a nemzeti végrehajtó szervek által az alternatív vitarendezésre vonatkozóan nyújtott tájékoztatás, valamint együttműködés a tagállamok, a Bizottság és az utasjogokkal foglalkozó bizottság között.

5. cikk: A vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól szóló (EU) 2021/782 rendelet módosításai

A cikk tartalmazza a módosított rendelet új elemeinek meghatározását és az új követelményekre vonatkozó különös rendelkezéseket: az utasokkal való kommunikáció eszközei, az utasjogok tiszteletben tartásának ellenőrzésére vonatkozó kockázatalapú megközelítés, valamint a tagállamok és a Bizottság közötti együttműködés.

A 6. cikk tartalmazza a rendelet hatálybalépésre vonatkozó közös rendelkezéseit.

Végezetül a rendelet mellékletei részletesen foglalkoznak a szolgáltatásminőségi előírásokkal a vasút kivételével valamennyi közlekedési mód tekintetében.

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

(EGT-vonatkozású szöveg)

AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS AZ EURÓPAI UNIÓ TANÁCSA,

tekintettel az Európai Unió működéséről szóló szerződésre és különösen annak 91. cikkének (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,

tekintettel a Régiók Bizottságának véleményére²,

rendes jogalkotási eljárás keretében,

mivel:

- (1) A 261/2004/EK³, az 1107/2006/EK⁴, az 1177/2010/EU⁵, a 181/2011/EU⁶ és az (EU) 2021/782 európai parlamenti és tanácsi rendeletet⁷ több helyen módosítani kell annak érdekében, hogy biztosított legyen a légi, a vasúti, a tengeri és belvízi, valamint az autóbusszos közlekedést igénybe vevő utasok jogainak hatékony védelme az Unióban.
- (2) A hatékony utasjogoknak ösztönözniük kell a közforgalmú személyszállítással történő utazás elterjedését, ami a Bizottság által 2020 decemberében elfogadott fenntartható és intelligens mobilitási stratégia egyik célkitűzése.

¹ HL C [...], [...], . o.

² HL C [...], [...], . o.

³ 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>).

⁴ 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>).

⁵ 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>).

⁶ 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., 2011.1.28., 1. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>).

⁷ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2021/782 rendelete (2021. április 29.) a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről (átdolgozás) (HL L 172., 2021.5.17., 1. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

- (3) A Bizottság az 1107/2006/EK rendelet, az 1177/2010/EU rendelet és a 181/2011/EU rendelet 2019–2020 között végzett átfogó értékelése során arra a következtetésre jutott, hogy az utasjogokra vonatkozó uniós jogszabályok hatékonyságát csökkenti, hogy az utasok nincsenek tisztában a jogaikkal és az azok gyakorlására vonatkozó meglévő rendelkezésekkel. Ezek az értékelések emellett arra a következtetésre jutottak, hogy az utasok, köztük a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek nem élvezik teljes mértékben jogaikat, egyrészt a fuvarozók, repülőtér-üzembentartók, állomásüzemeltetők, kikötői terminálüzemeltetők, buszpályaudvar-üzemeltetők és közvetítők általi alkalmazásuk hiányosságai, másrészt pedig a nemzeti végrehajtó hatóságok általi érvényesítésük hiányosságai miatt⁸.
- (4) Biztosítani kell a 261/2004/EK rendelet, az 1107/2006/EK rendelet, az 1177/2010/EU rendelet és a 181/2011/EU rendelet szabályainak egyszerűsítését, következetességét és harmonizálását, különösen az utasoknak a jogaikkal kapcsolatos, utazás előtti és alatti tájékoztatására, az utasjogok érvényesítésére és az utasok panaszainak kezelésére vonatkozó szabályok tekintetében. Az említett rendeletekben foglalt meglévő szabályokat módosítani kell a közelmúltban elfogadott (EU) 2021/782 európai parlamenti és tanácsi rendelet⁹ szabályainak kiegészítése érdekében a visszatérítés és kártérítés igénylésére szolgáló formanyomtatványok, a szolgáltatásminőségi előírások, a fuvarozóknak a nemzeti végrehajtó szervekkel való információmegosztásra vonatkozó kötelezettsége, valamint az utasoknak a nemzeti végrehajtó szervek által az alternatív vitarendezésről nyújtott tájékoztatása tekintetében.
- (5) A közvetítőn keresztül lefoglalt repülőjegyek esetében a visszatérítési eljárás jelenleg nem egyértelmű, ezért azt egyértelművé kell tenni. A közvetítők két különböző módon vesznek részt a visszatérítési folyamatban: vagy közvetlenül továbbították az utas (hitelkártya) fizetési adatait a fuvarozónak (átengedő közvetítőként), és a légi fuvarozó megfordítja az eredeti fizetési irányt, hogy a visszatérítés közvetlenül az utas számlájára érkezzen, vagy a közvetítő a saját számlájáról fizette ki a légi fuvarozót (a fogyasztó felé elszámoló közvetítőként), és amikor a légi fuvarozó megfordítja a fizetési irányt, a visszatérítés a közvetítő számlájára érkezik. A közvetítő ezt követően utalja át az utasnak a visszatérített összeget. Az utasok gyakran nincsenek tisztában azzal, hogy a közvetítő melyik visszatérítési eljárást választja. A közvetítőnek és a légi fuvarozónak tájékoztatnia kell az utast a visszatérítési eljárásról. A légi fuvarozónak mindenekelőtt nyilvánosan nyilatkoznia kell arról, hogy együttműködik-e közvetítőkkel a visszatérítések feldolgozása során, és ha igen, melyekkel.
- (6) A légi közlekedési ágazatban széles körben elterjedt gyakorlat a visszatérítések azon közvetítőn keresztül történő feldolgozása, amely a légi fuvarozó felé a saját számlájáról intézte a kifizetést (a fogyasztó felé elszámoló közvetítőként). Ezért biztosítani kell a légi fuvarozó számára ezt a lehetőséget.
- (7) Ha a légi fuvarozó ilyen típusú közvetítőn keresztül dolgozza fel a visszatérítéseket, az utas felé történő fizetés határidejét legfeljebb 14 napra kell meghosszabbítani a visszatérítési eljárás két lépésének figyelembevétele érdekében. A légi fuvarozónak ennek megfelelően a visszatérítés összegét legfeljebb hét napon belül át kell utalnia a

⁸ SWD(2021) 417, SWD(2021) 413 és SWD(2021) 415.

⁹ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2021/782 rendelete (2021. április 29.) a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről (átdolgozás) (HL L 172., 2021.5.17., 1. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

közvetítőnek, a közvetítőnek pedig további hét napon belül továbbítania kell azt az utasnak. Ha az utas legkésőbb 14 napon belül nem kap visszatérítést, jogosult arra, hogy a visszatérítést közvetlenül az üzemeltető légi fuvarozótól kapja meg.

- (8) A személyes adatok légi fuvarozók és közvetítők általi kezelésére az (EU) 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelet¹⁰ alkalmazandó. A személyes adatok kezelésének különösen az (EU) 2016/679 rendelet 5. cikkének (1) bekezdésében és 6. cikkének (1) bekezdésében meghatározott követelményekkel összhangban kell történnie. 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.
- (9) Amikor az utas közvetítőtől vásárol menetjegyet, a légi fuvarozó számára lehetővé kell tenni, hogy szükség esetén közvetlenül kapcsolatba léphessen az utassal annak biztosítása érdekében, hogy az utas megkapja a vonatkozó utazási információkat, és hogy a légi fuvarozó teljesítse az e rendelet szerinti, valamint a repülésbiztonságra és -védelemre, illetve a 2111/2005/EK rendelet¹¹ értelmében vett üzemeltető fuvarozóra vonatkozó uniós jog szerinti kötelezettségeit. A fuvarozó ezeket az elérhetőségi adatokat kizárólag e kötelezettségek teljesítése céljából használhatja fel, és az utasok elérhetőségi adatait semmilyen más célból nem kezelheti. Ezeket a személyes adatokat a személyszállítási szerződés teljesítését követő 72 órán belül törölni kell, kivéve, ha a személyes adatok további megőrzése indokolt az utas átfoglaláshoz, visszatérítéshez vagy kártérítéshez való jogával kapcsolatos kötelezettségek teljesítése érdekében.
- (10) Az utasjogok tiszteletben tartásának ellenőrzésére vonatkozó kockázatalapú megközelítésnek – amely nemcsak a beérkezett panaszokon, hanem a megfelelés ellenőrzésére irányuló tevékenységeken, például vizsgálatokon is alapul – biztosítani kell, hogy a nemzeti végrehajtó szervek képesek legyenek hatékonyabban felderíteni és orvosolni azokat az eseteket, amikor a fuvarozók és terminálüzemeltetők nem tartják be a meglévő szabályokat.
- (11) Az utasok számára a jogaikról az utazás előtt és alatt nyújtott tájékoztatásnak fokoznia kell az utasok tudatosságát. Az ilyen tájékoztatásnak tömörnek kell lennie, valamint könnyen, jól láthatóan és közvetlenül elérhetőnek kell lennie. A tájékoztatást egyértelmű és közérthető módon, lehetőség szerint elektronikus úton kell biztosítani.
- (12) A nemzeti végrehajtó szervezeteknek együtt kell működniük egymással az érintett rendeletek összehangolt értelmezésének és alkalmazásának biztosítása érdekében. A fuvarozóktól, terminálüzemeltetőktől és közvetítőktől a nemzeti végrehajtó szervek felé irányuló, az érintett rendeletek alkalmazásával kapcsolatos valamennyi szempontra vonatkozó rendszeres információáramlásnak lehetővé kell tennie a nemzeti végrehajtó szervek számára, hogy hatékonyabban lássák el ellenőrzési szerepüket.

¹⁰ 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) (EGT-vonatkozású szöveg) (HL L 119., 2016.5.4., 1. o.).

¹¹ 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., 2004.12.27., 15. o.).

- (13) A fuvarozóknak és terminálüzemeltetőknek minden személyszállítási szolgáltatásra vonatkozóan szolgáltatásminőségi előírásokat kell meghatározniuk, kezelniük és nyomon követniük, figyelembe véve az egyes közlekedési módok üzemeltetési jellemzőit. E szolgáltatásminőségi előírásoknak többek között a késésekre, a járatörlésekre, a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyeknek biztosított segítségnyújtásra, a panaszkezelési mechanizmusokra, az ügyfelek elégedettségére és a tisztaságra kell vonatkozniuk. A fuvarozóknak továbbá nyilvánosan hozzáférhetővé kell tenniük a szolgáltatásminőségi előírásaikra vonatkozó információkat.
- (14) Ami a légi utasok jogait illeti, a légi fuvarozóknak törekedniük kell arra, hogy a kézipoggyász tömegére és méretére vonatkozó ágazati szabványokat dolgozzanak ki a különböző gyakorlatok jelenlegi elterjedésének korlátozása és az utasok utazással kapcsolatos tapasztalatainak javítása érdekében, és a szolgáltatások minőségirányítási rendszerének részeként jelentést kell tenniük ezen előírások betartásáról. A minőségi előírásaikról szóló végrehajtási jelentések fuvarozók általi közzététele lehetővé teszi a felhasználók számára az összehasonlítást és a megalapozott döntéshozatalt, ösztönzi a szolgáltatások minőségén alapuló versenyt, és elősegíti a nemzeti végrehajtó szervek általi egységes ellenőrzést és jogénvénysítést.
- (15) Annak érdekében, hogy az utasok könnyebben kérhessenek visszatérítést vagy kártérítést az érintett rendeletekkel összhangban, ki kell dolgozni azokat a formanyomtatványokat, amelyek az Unió egész területén érvényesek lesznek az ilyen kérelmek céljára. Az utasok számára lehetővé kell tenni, hogy ilyen formanyomtatványon nyújthassák be kérelmüket.
- (16) Az egyéni jogorvoslatot igénylő utasokat tájékoztatni kell arról, hogy az érintett rendeletek vélt megsértése esetén milyen lehetőségek állnak rendelkezésre az alternatív vitarendezési testületeknél való panasztételre. A leginkább a nemzeti végrehajtó szervek alkalmasak e tájékoztatási feladat ellátására.
- (17) A fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló ENSZ-egyezmény 9. cikke alapján, valamint annak érdekében, hogy a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára a többi polgárhoz hasonló lehetőségeket biztosítsanak a légi közlekedésre, amennyiben egy légi fuvarozó, annak képviselői vagy az utazásszervező megkövetelik, hogy a fogyatékossgal élő vagy csökkent mozgásképességű személyt egy másik olyan személy kísérje, aki képes a nemzetközi, az uniós vagy a nemzeti jog, illetve az illetékes hatóságok által megállapított vonatkozó biztonsági követelményeknek megfelelő segítséget nyújtani, a kísérő személynek térítésmentesen kell utaznia. Emellett ezt össze kell hangolni a vasúti, az autóbuzsós és a vízi közlekedési módokkal kapcsolatban meglévő jogokkal az Unióban. Emellett, ha a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára akadálymentes formátumban nyújtanak tájékoztatást, azt az alkalmazandó jogszabályokkal, például az (EU) 2019/882 irányelv¹² I. mellékletében meghatározott akadálymentességi követelményekkel összhangban kell biztosítani.
- (18) Mivel e rendelet céljait – nevezetesen a légi, vasúti, autóbuzsós és vízi közlekedést igénybe vevő utasok jogai hatékony érvényesítésének biztosítását – a tagállamok nem tudják kielégítően megvalósítani, de mivel az egységes piacra ugyanazoknak a

¹²

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>).

szabályoknak kell vonatkozniuk és az Unió szintjén e célok jobban megvalósíthatók, az Unió intézkedéseket hozhat az Európai Unióról szóló szerződés 5. cikkében foglalt szubszidiaritás elvének megfelelően. Az említett cikkben foglalt arányosság elvének megfelelően ez a rendelet nem lépi túl az e célok eléréséhez szükséges mértéket.

- (19) E rendelet egységes feltételek mellett történő végrehajtásának biztosítása érdekében a Bizottságra végrehajtási hatásköröket kell ruházni. Ezeket a hatásköröket a 182/2011/EU európai parlamenti és tanácsi rendeletnek¹³ megfelelően kell gyakorolni. A visszatérítési és kártérítési kérelmek közös formanyomtatványának elfogadására a vizsgálóbizottsági eljárást kell alkalmazni.
- (20) 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 fogyatékkal élő személyek beilleszkedésére, a fogyasztók magas szintű védelmének biztosítására, valamint a hatékony jogorvoslathoz és a tisztességes eljáráshoz való jogra vonatkozó rendelkezéseket.
- (21) Az (EU) 2018/1725 európai parlamenti és tanácsi rendelet¹⁴ 42. cikkének (1) bekezdésével összhangban a Bizottság egyeztetett az európai adatvédelmi biztossal, aki véleményt nyilvánított,

ELFOGADTA EZT A RENDELETET:

1. cikk

A 261/2004/EK rendelet módosításai

A 261/2004/EK rendelet a következőképpen módosul:

1. A 2. cikk a következő fogalom meghatározással egészül ki:
- „z) »közvetítő«: az (EU) 2015/2302 irányelv 3. cikkének 8., illetve 9. pontjában meghatározott menetjegy-értékesítő, utazásszervező vagy utazásközvetítő, amely nem fuvarozó.”
2. A rendelet a következő 8a. cikkel egészül ki:

„8a. cikk

Visszatérítés a jegy közvetítőn keresztül történő foglalása esetén

- (1) Amennyiben az utas közvetítőn keresztül vásárolt jegyet, az üzemeltető légi fuvarozó a 8. cikk (1) bekezdésének a) pontjában említett visszatérítést e cikkel összhangban teljesítheti e közvetítőn keresztül.
- (2) A közvetítő és a légi fuvarozó a foglaláskor és a foglalási visszaigazolásan egyértelmű, közérthető és könnyen hozzáférhető módon tájékoztatja az utast az e cikkben előírt visszatérítési eljárásról.

¹³ 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.).

¹⁴ 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 1245/2002/EK határozat hatályon kívül helyezéséről (HL L 295., 2018.11.21., 39. o.).

(3) A közvetítőn keresztül történő visszatérítés ingyenes az utasok és az összes többi érintett fél számára.

(4) A légi fuvarozó egyértelmű, közérthető és könnyen hozzáférhető módon nyilvános tájékoztatást nyújt arról, hogy beleegyeznek-e a visszatérítések közvetítőn keresztül történő feldolgozásába, és ha igen, mely közvetítők esetében fogadja el a gyakorlatot.

(5) A következő szabályok alkalmazandók arra az esetre, ha a visszatérítésre olyan közvetítőn keresztül kerül sor, amely a jegyeket a saját számlájáról fizette ki a légi fuvarozónak:

a) a légi fuvarozó hét napon belül, egyetlen tranzakció keretében, a foglaláskor használttal megegyező fizetési mód alkalmazásával teljesíti a visszatérítést a közvetítő részére, a kifizetést az eredeti foglalási hivatkozáshoz kapcsolva. A hétnapos időszak azon a napon kezdődik, amikor az utas a 8. cikk (1) bekezdése a) pontjának első franciabekezdésével összhangban a visszatérítést választotta. A közvetítő legkésőbb további hét napon belül az eredeti fizetési módot alkalmazva visszatérítést nyújt az utasnak, és erről tájékoztatja az utast és a légi fuvarozót;

b) ha az utas a visszatérítés kiválasztásától számított 14 napon belül nem kapja meg a visszatérítést a 8. cikk (1) bekezdése a) pontja első franciabekezdésének megfelelően, az üzemeltető légi fuvarozó legkésőbb a 14 napos határidő lejártát követő napon felveszi a kapcsolatot az utassal, hogy megkapja a visszatérítéshez szükséges fizetési adatokat. E fizetési adatok kézhezvételét követően az üzemeltető légi fuvarozó hét napon belül visszatérítést nyújt az utasnak, és erről tájékoztatja az utast és a közvetítőt.

(6) Ez a cikk nem érinti az üzemeltető légi fuvarozók (EU) 2015/2302 irányelv szerinti kötelezettségeit.”

3. A rendelet a következő 14a. cikkel egészül ki:

„14a. cikk

Információátadás

(1) Az utasok e rendelet szerinti tájékoztatását elektronikus úton is biztosítani kell, amennyiben ez technikailag lehetséges. Amennyiben a tájékoztatást ilyen módon nyújtják, a légi fuvarozók és a közvetítők biztosítják, hogy az utas tartós adathordozón megőrizhesse az írásbeli kommunikációt, beleértve az ilyen levelezés dátumát és időpontját. Minden kommunikációs eszköznek lehetővé kell tennie az utas számára a gyors kapcsolatfelvételt és a hatékony kommunikációt.

(2) Amennyiben az utas nem közvetlenül a légi fuvarozótól, hanem közvetítőn keresztül szerzi be a jegyet, e közvetítő megadja a légi fuvarozónak az utas elérhetőségét és a foglalási adatokat. A légi fuvarozó ezeket az elérhetőségi adatokat csak az e rendelet szerinti tájékoztatási, ellátási, visszatérítési, átfoglalási és kártalanítási kötelezettségei teljesítéséhez, a légi fuvarozónak az alkalmazandó uniós repülésbiztonsági és -védelmi jogszabályok szerinti kötelezettségei teljesítéséhez, valamint az utasoknak az üzemeltető fuvarozóra vonatkozó, a 2111/2005/EK rendelet III. fejezete szerinti kötelezettségeinek megfelelő tájékoztatásához szükséges mértékben használhatja fel.

(3) A fuvarozó az elérhetőségi adatokat a személyszállítási szerződés teljesítését követő 72 órán belül törli, kivéve, ha az utas átfoglaláshoz, visszatérítéshez vagy

kártérítéshez való jogával kapcsolatos kötelezettségek teljesítése érdekében indokolt az elérhetőségi adatok további megőrzése.

(4) Amennyiben egy közvetítő az utas nevében szerzi be a jegyet, a közvetítő a foglaláskor tájékoztatja a légi fuvarozót arról, hogy a jegyet közvetítőként foglalta le. A légi fuvarozó rendelkezésére bocsátja saját postai és elektronikus elérhetőségi adatait. Ha a közvetítő kéri azokat az információkat, amelyeket az utas a légi fuvarozótól kap a (2) bekezdés szerinti kötelezettségeinek teljesítése érdekében, tájékoztatja erről a légi fuvarozót, és a légi fuvarozó a (2) bekezdés szerinti információkat egyidejűleg a közvetítő és az utas rendelkezésére bocsátja.

(5) A légi fuvarozó lehetőséget biztosít a közvetítő számára, hogy a foglalási folyamat részeként továbbítsa és kérje a (2) és (4) bekezdés szerinti információkat.”

4. A rendelet a következő 15a. cikkel egészül ki:

„15a. cikk

Szolgáltatásminőségi előírások

(1) A légi fuvarozók szolgáltatásminőségi előírásokat állapítanak meg, és a szolgáltatás minőségének fenntartása érdekében minőségbiztosítási rendszert alkalmaznak. A szolgáltatásminőségi előírások kiterjednek legalább a II. mellékletben felsorolt elemekre.

(2) A légi fuvarozók teljesítményüket a szolgáltatásminőségi előírásokban foglaltak alapján követik nyomon. A légi fuvarozók [2 évvel e rendelet alkalmazásának kezdőnapját követően]-ig, majd azt követően kétévente jelentést tesznek közzé honlapjukon a szolgáltatásminőségi teljesítményükről. Ez a jelentés nem tartalmazhat személyes adatokat.

(3) A tagállami repülőtér-üzembentartók a II. mellékletben felsorolt releváns elemek alapján dolgozzák ki a szolgáltatásminőségi előírásokat. Teljesítményüket az említett előírások alapján nyomon követik, és kérésre hozzáférést biztosítanak nemzeti hatóságaik számára a teljesítményükre vonatkozó információkhoz.”

5. A rendelet a következő 16aa. cikkel egészül ki:

„16aa. cikk

A visszatérítési és kártérítési kérelmek közös formanyomtatványa

(1) A Bizottság végrehajtási jogi aktust fogad el a 7. és 8. cikk szerinti kártérítési és visszatérítési kérelmek közös formanyomtatványának létrehozásáról. Az említett közös formanyomtatványt olyan formátumban kell létrehozni, hogy az a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára is akadálymentesen elérhető legyen. Ezt a végrehajtási jogi aktust az (EU) 2021/782 európai parlamenti és tanácsi rendelet¹⁵ 38. cikke (2) bekezdésében említett vizsgálóbizottsági eljárás keretében kell elfogadni.

(2) Az utasok jogosultak kérelmüket az (1) bekezdésben említett közös formanyomtatványon benyújtani. Az üzemeltető légi fuvarozók és a közvetítők nem utasíthatják el a kérelmet pusztán azon az alapon, hogy az utas nem az említett

¹⁵ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2021/782 rendelete (2021. április 29.) a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről (átdolgozás) (HL L 172., 2021.5.17., 1. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

formanyomtatványt használta. Ha a kérelem nem kellően pontos, a fuvarozó felkéri az utast, hogy pontosítsa kérelmét, és ehhez segítséget nyújt a részére.

(3)A légi fuvarozók és a közvetítők a honlapjukon megadják a részleteket, például azt az e-mail-címet, ahova az (1) bekezdés szerinti kérelmek elektronikus úton is elküldhetők. Ez a követelmény nem alkalmazandó abban az esetben, ha az utasok számára a visszatérítés vagy kártérítés igénylését lehetővé tevő egyéb elektronikus kommunikációs eszközök állnak rendelkezésre, például egy weboldalon vagy mobilalkalmazáson található formanyomtatvány, feltéve, hogy ezek az eszközök a közös formanyomtatványban meghatározott választási lehetőséget és információkat kínálnak, és az Unió valamely hivatalos nyelvén és az e területen nemzetközileg elfogadott nyelven is rendelkezésre állnak. Az ilyen eszközök használata során az utasok nem akadályozhatók meg abban, hogy az Unió bármely nyelvén adják meg az információkat.

(4)A Bizottság a honlapján az Unió valamennyi nyelvén elérhetővé teszi a közös formanyomtatványt. A tagállamok által a 16. cikk (1) bekezdésével és a 16a. cikk (3) bekezdésével összhangban kijelölt szerv vagy szervek biztosítják, hogy az utasok hozzáférjenek a közös formanyomtatványhoz.”

6. A rendelet a következő 16ba., 16bb. és 16bc. cikkel egészül ki:

„16ba. cikk

Az utasjogok tiszteletben tartásának ellenőrzésére vonatkozó kockázatalapú megközelítés

(1)A nemzeti végrehajtó szervek kockázatértékelés alapján megfelelőség-ellenőrzési programot dolgoznak ki annak ellenőrzésére, hogy a légi fuvarozók, a repülőtér-üzembentartók és a közvetítők megfelelnek-e az e rendeletben meghatározott kötelezettségeknek. A program lehetővé teszi az utasjogok végrehajtása során tapasztalt ismétlődő jellegű meg nem felelések felderítését és korrekcióját. A megfelelőség-ellenőrzési program tartalmazza az ellenőrzési tevékenységek reprezentatív mintáját.

(2)A kockázatértékelés olyan tényyszerű értékelésen alapul, amely figyelembe veszi az utasok által e szervekhez benyújtott panaszokat, amennyiben azok rendelkezésre állnak, valamint az e szervek által végzett ellenőrzési tevékenységek megállapításait, a 16bb. cikk (1) és (3) bekezdésében említett információkat, valamint az e rendeletnek az adott tagállam területén történő alkalmazásával kapcsolatos egyéb információforrásokat.

(3) A kockázatértékelést első alkalommal XXXX. június 30-ig [1 évvel a rendelet alkalmazásának megkezdését követően], majd azt követően kétévente kell elvégezni.

(4)A megfelelés-ellenőrzési tevékenységek a kockázatok értékelésén alapulnak, és adott esetben auditok, vizsgálatok, interjúk, ellenőrzések és a dokumentumok vizsgálata révén kell elvégezni őket. Ezek bejelentett, valamint előre be nem jelentett tevékenységeket egyaránt magukban foglalnak. Az ellenőrzési tevékenységek arányban állnak az azonosított kockázatokkal.

(5)A nemzeti végrehajtó szervek biztosítják, hogy a légi fuvarozók, a repülőtér-üzembentartók és a közvetítők gyorsan orvosolják az ellenőrzési tevékenységeik során azonosított meg nem felelést. Előírják a fuvarozók számára, hogy adott esetben nyújtsanak be cselekvési tervet a meg nem felelés orvoslására.

(6) Az (1) bekezdés szerinti megfelelőség-ellenőrzési programot, a (2) bekezdés szerinti kockázatértékelést és azok megállapításait XXXX. június 30-ig [2 évvel a rendelet alkalmazásának megkezdését követően], majd azt követően két évente kell benyújtani a Bizottságnak.

16bb. cikk

Az információk megosztása a nemzeti végrehajtó szervekkel

(1) A fuvarozók a nemzeti végrehajtó szervek kérésére indokolatlan késedelem nélkül, de minden esetben a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül a nemzeti végrehajtó szervek rendelkezésére bocsátják a vonatkozó dokumentumokat és információkat.

(2) Összetett esetekben a nemzeti végrehajtó szerv a kérelem kézhezvételétől számított legfeljebb három hónappal meghosszabbíthatja ezt a határidőt.

(3) Feladataik ellátása során a nemzeti végrehajtó szervek figyelembe veszik a panaszkezelésre kijelölt szervtől kapott információkat, ha az egy másik szerv.

16bc. cikk

A nemzeti végrehajtó szervek által nyújtott tájékoztatás az alternatív vitarendezésről

Az a nemzeti végrehajtó szerv, amelynél az utas panaszt tesz, vagy bármely más, egy tagállam által erre a célra kijelölt szerv tájékoztatja a panaszost arról a jogáról, hogy egyéni jogorvoslatért alternatív vitarendezési testületekhez fordulhat.”

7. A rendelet szövege II. mellékletként az e rendelethez csatolt I. melléklettel egészül ki.

2. cikk

Az 1107/2006/EK rendelet módosításai

Az 1107/2006/EK rendelet a következőképpen módosul:

1. A 4. cikk (2) bekezdése a következő mondattal egészül ki:
„A légi fuvarozók, képviselőik vagy az utazásszervezők biztosítják, hogy az ilyen kísérő személy térítésmentesen utazzon, és számára – amennyiben ez megoldható – a fogyatékkal élő vagy a csökkent mozgásképességű személy mellett biztosítsanak ülőhelyet.”
2. A rendelet a következő 10a. cikkel egészül ki:

„10a. cikk

A légi fuvarozókra vonatkozó szolgáltatásminőségi előírások

(1) A légi fuvarozók szolgáltatásminőségi előírásokat állapítanak meg, és a szolgáltatás minőségének fenntartása érdekében minőségbiztosítási rendszert alkalmaznak. A szolgáltatásminőségi előírások kiterjednek legalább a III. mellékletben felsorolt elemekre.

(2) A légi fuvarozók teljesítményüket a szolgáltatásminőségi előírásokban foglaltak alapján követik nyomon. A légi fuvarozók [2 évvel e rendelet alkalmazásának kezdőnapját követően]-ig, majd azt követően két évente jelentést tesznek közzé

honlapjukon a szolgáltatásminőségi teljesítményükről. Ez a jelentés nem tartalmazhat személyes adatokat.”

3. A szöveg a következő 14a–14d. cikkel egészül ki:

„14a. cikk

Az utasjogok tiszteletben tartásának ellenőrzésére vonatkozó kockázatalapú megközelítés

(1)A 14. cikk (1) bekezdésében említett nemzeti végrehajtó szervek kockázatértékelés alapján megfelelőség-ellenőrzési programot dolgoznak ki annak ellenőrzésére, hogy a légi fuvarozók, a repülőtér-üzembentartók és az utazásszervezők megfelelnek-e az e rendeletben meghatározott kötelezettségeknek. A program lehetővé teszi az utasjogok végrehajtása során tapasztalt ismétlődő jellegű meg nem felelések felderítését és korrekcióját. A megfelelőség-ellenőrzési program tartalmazza az ellenőrzési tevékenységek reprezentatív mintáját.

(2)A kockázatértékelés olyan tényszerű értékelésen alapul, amely figyelembe veszi az utasok által e szervekhez benyújtott panaszokat, amennyiben azok rendelkezésre állnak, valamint az e szervek által végzett ellenőrzési tevékenységek megállapításait, a 10a. cikkben, valamint a 14b. cikk (1) és (3) bekezdésében említett információkat, valamint az e rendeletnek az adott tagállam területén történő alkalmazásával kapcsolatos egyéb információforrásokat.

(3) A kockázatértékelést első alkalommal XXXX. június 30-ig [1 évvel a rendelet alkalmazásának megkezdését követően], majd azt követően két évente kell elvégezni.

(4)A megfelelés-ellenőrzési tevékenységek a kockázatok értékelésén alapulnak, és adott esetben auditok, vizsgálatok, interjúk, ellenőrzések és a dokumentumok vizsgálata révén kell elvégezni őket. Ezek bejelentett, valamint előre be nem jelentett tevékenységeket egyaránt magukban foglalnak. Az ellenőrzési tevékenységek arányban állnak az azonosított kockázatokkal.

(5)A nemzeti végrehajtó szervek biztosítják, hogy a légi fuvarozók, a repülőtér-üzembentartók és az utazásszervezők gyorsan orvosolják az ellenőrzési tevékenységeik során azonosított meg nem felelést. Előírják a légi fuvarozók, a repülőtér-üzembentartók és az utazásszervezők számára, hogy adott esetben nyújtsanak be cselekvési tervet a meg nem felelés orvoslására.

(6)Az (1) bekezdés szerinti megfelelőség-ellenőrzési programot, a (2) bekezdés szerinti kockázatértékelést és azok megállapításait XXXX. június 30-ig [2 évvel a rendelet alkalmazásának megkezdését követően], majd azt követően két évente kell benyújtani a Bizottságnak.

14b. cikk

Az információk megosztása a nemzeti végrehajtó szervekkel

(1)A légi fuvarozók, a repülőtér vezetése és az utazásszervezők a nemzeti végrehajtó szervek kérésére indokolatlan késedelem nélkül, de minden esetben a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül a nemzeti végrehajtó szervek rendelkezésére bocsátják a vonatkozó dokumentumokat és információkat.

(2)Összetett esetekben a nemzeti végrehajtó szerv a kérelem kézhezvételétől számított legfeljebb három hónappal meghosszabbíthatja ezt a határidőt.

(3) Feladatai ellátása során a 14. cikk (1) bekezdésének megfelelően kijelölt szerv figyelembe veszi a panaszkezelésre kijelölt szervtől kapott információkat, ha az egy másik szerv.

14c. cikk

A nemzeti végrehajtó szervek által nyújtott tájékoztatás az alternatív vitarendezésről

Az a nemzeti végrehajtó szerv, amelynél az utas panaszt tesz, vagy bármely más, egy tagállam által a 15. cikk (2) bekezdésének megfelelően erre a célra kijelölt szerv tájékoztatja a panaszost arról a jogáról, hogy egyéni jogorvoslatért alternatív vitarendezési testületekhez fordulhat.

14d. cikk

A tagállamok és a Bizottság közötti együttműködés

(1) A tagállamok rendszeresen információt küldenek a Bizottság számára e rendelet alkalmazásával kapcsolatosan, aminek köszönhetően ez az információ elektronikus úton elérhetővé válik a többi tagállam számára is.

(2) A Bizottság kérésére a nemzeti végrehajtó szervek kivizsgálják azokat a konkrét feltételezett gyakorlatokat, amelyek alapján egy vagy több légi fuvarozó, repülőter vezetése vagy utazásszervező nem felel meg az e rendeletben meghatározott kötelezettségeknek, és megállapításaikról a kéréstől számított négy hónapon belül jelentést tesznek a Bizottságnak.”

4. A rendelet a következő 16a. cikkel egészül ki:

„16a. cikk

Utasjogokkal foglalkozó bizottság

(1) A Bizottságot az (EU) 2021/782 európai parlamenti és tanácsi rendelet 38. cikkében említett bizottság¹⁶ segíti.

(2) Az e bekezdésre történő hivatkozáskor a 182/2011/EU rendelet 5. cikke alkalmazandó.”

5. A rendelet szövege III. mellékletként az e rendelethez csatolt II. melléklettel egészül ki.

3. cikk

Az 1177/2010/EU rendelet módosításai

Az 1177/2010/EU rendelet a következőképpen módosul:

1. A 16. cikk a következőképpen módosul:
- a) az (1) bekezdés helyébe a következő szöveg lép:

¹⁶ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2021/782 rendelete (2021. április 29.) a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről (átdolgozás) (HL L 172., 2021.5.17., 1. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

„(1) Személyszállító járat vagy üdülési célú hajóút késedelmes indulása vagy törlése esetén a szállítónak – vagy adott esetben a terminálüzemeltetőnek – a lehető legkorábban, de legkésőbb 30 perccel a menetrend szerinti indulás időpontját követően tájékoztatnia kell a kikötői terminálból induló utasokat vagy, ha lehetséges, a kikötőből induló utasokat a helyzetről és az e rendelet szerinti utasjogaikról, valamint – amint ez az információ rendelkezésre áll – a várható indulási és érkezési időről.”;

b) a cikk a következő bekezdéssel egészül ki:

„(4) Az (1) és (2) bekezdésben előírt tájékoztatást elektronikus úton kell valamennyi utas rendelkezésére bocsátani az (1) bekezdésben meghatározott határidőn belül, amennyiben az utas abba beleegyezett, és a menetjegy megvásárlásakor a szállító vagy adott esetben a terminálüzemeltető rendelkezésére bocsátotta a szükséges elérhetőségi adatokat.”

2. A rendelet a következő 19a. cikkel egészül ki:

„19a. cikk

A visszatérítési és kártérítési kérelmek közös formanyomtatványa

(1) A Bizottság végrehajtási jogi aktust fogad el a 18. és 19. cikk szerinti visszatérítési és kártérítési kérelmek közös formanyomtatványának létrehozásáról. Az említett közös formanyomtatványt olyan formátumban kell létrehozni, hogy az a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára is akadálymentesen elérhető legyen. Ezt a végrehajtási jogi aktust az (EU) 2021/782 rendelet¹⁷ 38. cikkének (2) bekezdésében említett vizsgálóbizottsági eljárás keretében kell elfogadni.

(2) Az utasok jogosultak kérelmüket a (1) bekezdésben említett közös formanyomtatványon benyújtani. A szállítók nem utasíthatják el a visszatérítés vagy kártérítés iránti kérelmet pusztán azon az alapon, hogy az utas nem az említett formanyomtatványt használta. Ha a kérelem nem kellően pontos, a szállítók felkérik az utast, hogy pontosítsa kérelmét, és ehhez segítséget nyújtanak a részére.

(3) A szállítók a honlapjukon megadják elektronikus elérhetőségüket, például azt az e-mail-címet, ahova az utasok az (1) bekezdés szerinti kérelmeket küldhetik. Ez a követelmény nem alkalmazandó abban az esetben, ha az utasok számára a visszatérítés vagy kártérítés igénylését lehetővé tevő egyéb elektronikus kommunikációs eszközök állnak rendelkezésre, például egy weboldalon vagy mobilalkalmazáson található formanyomtatvány, feltéve, hogy ezek az eszközök a közös formanyomtatványban meghatározott választási lehetőséget és információkat kínálnak, és az Unió valamely hivatalos nyelvén és az e területen nemzetközileg elfogadott nyelven is rendelkezésre állnak. Az ilyen eszközök használata során az utasok nem akadályozhatók meg abban, hogy az Unió bármely nyelvén adják meg az információkat.

(4) A Bizottság a honlapján az Unió valamennyi nyelvén elérhetővé teszi a közös formanyomtatványt. A tagállamok által a 25. cikk (1) és (3) bekezdésével

¹⁷

Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2021/782 rendelete (2021. április 29.) a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről (átdolgozás) (HL L 172., 2021.5.17., 1. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

összhangban kijelölt szerv vagy szervek biztosítják, hogy az utasok hozzáférjenek a közös formanyomtatványhoz.”

3. A 23. cikk a következőképpen módosul:

a) az (1) bekezdés a következőképpen módosul:

i. az első mondat elé a következő mondat kerül:

„Az e rendelet hatálya alá tartozó szolgáltatásokra vonatkozó menetjegyek értékesítése során a szállítók, a menetjegy-értékesítők, az utazásközvetítők, az utazásszervezők és a terminálüzemeltetők – saját hatáskörükön belül – gondoskodnak arról, hogy az utasok megfelelő és közérthető tájékoztatást kapjanak az e rendelet szerinti jogaikról.”;

ii. a második mondat helyébe a következő szöveg lép:

„A szállítók, a terminálüzemeltetők és adott esetben a kikötői hatóságok – a saját hatáskörükön belül – azt is biztosítják, hogy az e rendelet alapján az utasokat megillető jogokra vonatkozó tájékoztatás a hajók fedélzetén, a kikötőkben, ha lehetséges, és a kikötői terminálokban nyilvánosan hozzáférhető legyen.”;

b) a (3) bekezdés helyébe a következő szöveg lép:

„(3) A szállítók, a terminálüzemeltetők és adott esetben a kikötői hatóságok a hajókon, a kikötőkben, ha lehetséges, és a kikötői terminálokban megfelelő módon tájékoztatják az utasokat az elérhetőségi adataikról és a 25. cikk (1) bekezdésének megfelelően az érintett tagállam által kijelölt végrehajtó szerv elérhetőségéről.”

4. A rendelet a következő 23a. cikkel egészül ki:

„23a. cikk

Az utasokkal való kommunikáció eszközei

A 16., 22. és 23. cikkben említett információkat a legmegfelelőbb formátumban, amennyiben ez technikailag lehetséges, elektronikus úton kell megadni.

Amennyiben a tájékoztatást elektronikus úton nyújtják, a szállítók, a terminálüzemeltetők, a kikötői hatóságok, az utazásközvetítők, az utazásszervezők és a menetjegy-értékesítők biztosítják, hogy az utas tartós adathordozón megőrizhesse az írásbeli kommunikációt, beleértve az ilyen levelezés dátumát és időpontját. Minden kommunikációs eszköznek lehetővé kell tennie az utas számára a gyors kapcsolatfelvételt és a hatékony kommunikációt.”

5. A rendelet a következő 24a. cikkel egészül ki:

„24a. cikk

Szolgáltatásminőségi előírások

(1) A szállítók szolgáltatásminőségi előírásokat állapítanak meg, és a szolgáltatás minőségének fenntartása érdekében minőségbiztosítási rendszert alkalmaznak. A szolgáltatásminőségi előírások kiterjednek legalább az V. mellékletben felsorolt elemekre.

(2) A szállítók teljesítményüket a szolgáltatásminőségi előírásokban foglaltak alapján követik nyomon. A szállítók [2 évvel e rendelet alkalmazásának kezdőnapját követően]-ig, majd azt követően két évente jelentést tesznek közzé az interneten a

szolgáltatásminőségi teljesítményükről. Ez a jelentés nem tartalmazhat személyes adatokat.

(3) A terminálüzemeltetők az V. mellékletben felsorolt releváns elemek alapján dolgozzák ki a szolgáltatásminőségi előírásokat. Teljesítményüket az említett előírások alapján nyomon követik, és kérésre hozzáférést biztosítanak nemzeti hatóságaik számára a teljesítményükre vonatkozó információkhoz.”

6. A szöveg a következő 25a., 25b. és 25c. cikkel egészül ki:

„25a. cikk

Az utasjogok tiszteletben tartásának ellenőrzésére vonatkozó kockázatalapú megközelítés

(1) A nemzeti végrehajtó szervek kockázatértékelés alapján megfelelőség-ellenőrzési programot dolgoznak ki annak ellenőrzésére, hogy a szállítók, a terminálüzemeltetők, a kikötői hatóságok, az utazásközvetítők, az utazásszervezők és a menetjegy-értékesítők megfelelnek-e az ebben a rendeletben meghatározott kötelezettségeknek. A program lehetővé teszi az utasjogok végrehajtása során tapasztalt ismétlődő jellegű meg nem felelések felderítését és korrekcióját. A megfelelőség-ellenőrzési program tartalmazza az ellenőrzési tevékenységek reprezentatív mintáját.

(2) A kockázatértékelés olyan tényyszerű értékelésen alapul, amely figyelembe veszi az utasok által e szervekhez benyújtott panaszokat, amennyiben azok rendelkezésre állnak, valamint az e szervek által végzett ellenőrzési tevékenységek megállapításait, a 25b. cikk (1) és (3) bekezdésében említett információkat, valamint az e rendeletnek az adott tagállam területén történő alkalmazásával kapcsolatos egyéb információforrásokat.

(3) A kockázatértékelést első alkalommal XXXX. június 30-ig [1 évvel a rendelet alkalmazásának megkezdését követően], majd azt követően két évente kell elvégezni.

(4) A megfelelés-ellenőrzési tevékenységek a kockázatok értékelésén alapulnak, és adott esetben auditok, vizsgálatok, interjúk, ellenőrzések és a dokumentumok vizsgálata révén kell elvégezni őket. Ezek bejelentett, valamint előre be nem jelentett tevékenységeket egyaránt magukban foglalnak. Az ellenőrzési tevékenységek arányban állnak az azonosított kockázatokkal.

(5) A nemzeti végrehajtó szervek biztosítják, hogy a szállítók, terminálüzemeltetők, kikötői hatóságok, utazásközvetítők, utazásszervezők és menetjegy-értékesítők gyorsan orvosolják az ellenőrzési tevékenységeik során azonosított meg nem felelést. Előírják a szállítók számára, hogy adott esetben nyújtsanak be cselekvési tervet a meg nem felelés orvoslására.

(6) Az (1) bekezdés szerinti megfelelőség-ellenőrzési programot, a (2) bekezdés szerinti kockázatértékelést és azok megállapításait XXXX. június 30-ig [2 évvel a rendelet alkalmazásának megkezdését követően], majd azt követően két évente kell benyújtani a Bizottságnak. Adott esetben a 26. cikkben említett jelentések is tartalmazzák ezeket.

25b. cikk

Az információk megosztása a nemzeti végrehajtó szervekkel

(1) A szállítók, a terminálüzemeltetők és adott esetben a kikötői hatóságok a nemzeti végrehajtó szervek kérésére indokolatlan késedelem nélkül, de minden esetben a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül a nemzeti végrehajtó szervek rendelkezésére bocsátják a vonatkozó dokumentumokat és információkat.

(2) Összetett esetekben a nemzeti végrehajtó szerv a kérelem kézhezvételétől számított legfeljebb három hónappal meghosszabbíthatja ezt a határidőt.

(3) Feladataik ellátása során a nemzeti végrehajtó szervek figyelembe veszik a 25. cikk (3) bekezdése alapján panaszkezelésre kijelölt szervtől kapott információkat, ha az egy másik szerv.

25c. cikk

A nemzeti végrehajtó szervek által nyújtott tájékoztatás az alternatív vitarendezésről

Az a nemzeti végrehajtó szerv, amelynél az utas panaszt tesz, vagy bármely más, egy tagállam által a 25. cikk (3) bekezdésének megfelelően erre a célra kijelölt szerv tájékoztatja a panaszost arról a jogáról, hogy egyéni jogorvoslatért alternatív vitarendezési testületekhez fordulhat.”

7. A rendelet a következő 27a. cikkel egészül ki:

„27a. cikk

A tagállamok és a Bizottság közötti együttműködés

(1) A tagállamok rendszeresen információt küldenek a Bizottság számára e rendelet alkalmazásával kapcsolatosan, aminek köszönhetően ez az információ elektronikus úton elérhetővé válik a többi tagállam számára is.

(2) A Bizottság kérésére a nemzeti végrehajtó szervek kivizsgálják azokat a konkrét feltételezett gyakorlatokat, amelyek alapján egy vagy több szállító, terminálüzemeltető, kikötői hatóság, utazásközvetítő, menetjegy-értékesítő vagy utazásszervező nem felel meg az e rendeletben meghatározott kötelezettségeknek, és megállapításaikról a kéréstől számított négy hónapon belül jelentést tesznek a Bizottságnak.”

8. A rendelet a következő 28a. cikkel egészül ki:

„28a. cikk

Utasjogokkal foglalkozó bizottság

(1) A Bizottságot az (EU) 2021/782 rendelet¹⁸ 38. cikkében említett bizottság segíti.

(2) Az e bekezdésre történő hivatkozáskor a 182/2011/EU rendelet 5. cikke alkalmazandó.”

9. A rendelet szövege V. mellékletként az e rendelethez csatolt III. melléklettel egészül ki.

¹⁸ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2021/782 rendelete (2021. április 29.) a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről (átdolgozás) (HL L 172., 2021.5.17., 1. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

A 181/2011/EU rendelet módosításai

A 181/2011/EU rendelet a következőképpen módosul:

1. A rendelet a következő 19a. cikkel egészül ki:

„19a. cikk

A visszatérítési és kártérítési kérelmek közös formanyomtatványa

(1) A Bizottság végrehajtási jogi aktust fogad el az e rendelet 19. cikke szerinti visszatérítési és kártérítési kérelmek közös formanyomtatványának létrehozásáról. Az említett közös formanyomtatványt olyan formátumban kell létrehozni, hogy az a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára is akadálymentesen elérhető legyen. Ezt a végrehajtási jogi aktust az (EU) 2021/782 rendelet¹⁹ 38. cikkének (2) bekezdésében említett vizsgálóbizottsági eljárás keretében kell elfogadni.

(2) Az utasok jogosultak kérelmüket a (1) bekezdésben említett közös formanyomtatványon benyújtani. A fuvarozók nem utasíthatják el a visszatérítés vagy kártérítés iránti kérelmet pusztán azon az alapon, hogy az utas nem az említett formanyomtatványt használta. Ha a kérelem nem kellően pontos, a fuvarozó felkéri az utast, hogy pontosítsa kérelmét, és ehhez segítséget nyújt a részére.

(3) A fuvarozók a honlapjukon megadják elektronikus elérhetőségüket, például azt az e-mail-címet, ahova az utasok az (1) bekezdés szerinti kérelmeket küldhetik. Ez a követelmény nem alkalmazandó abban az esetben, ha az utasok számára a visszatérítés vagy kártérítés igénylését lehetővé tevő egyéb elektronikus kommunikációs eszközök állnak rendelkezésre, például egy weboldalon vagy mobilalkalmazáson található formanyomtatvány, feltéve, hogy ezek az eszközök a közös formanyomtatványban meghatározott választási lehetőséget és információkat kínálnak, és az Unió valamely hivatalos nyelvén és az e területen nemzetközileg elfogadott nyelven is rendelkezésre állnak. Az ilyen eszközök használata során az utasok nem akadályozhatók meg abban, hogy az Unió bármely nyelvén adják meg az információkat.

(4) A Bizottság a honlapján az Unió valamennyi nyelvén elérhetővé teszi a közös formanyomtatványt. A tagállamok által a 28. cikk (1) és (3) bekezdésével összhangban kijelölt szerv vagy szervek biztosítják, hogy az utasok hozzáférjenek a közös formanyomtatványhoz.”

2. A 20. cikk a következőképpen módosul:

- a) az (1) bekezdés helyébe a következő szöveg lép:

„(1) Menetrend szerinti járat törlése vagy késedelmes indulása esetén a fuvarozónak – vagy adott esetben az autóbusz-állomást üzemeltető szervnek – a lehető leghamarabb, de legkésőbb az indulás tervezett időpontját követően 30 perccel tájékoztatnia kell az autóbusz-állomásról induló utasokat a helyzetről és az e rendelet szerinti utasjogokról, valamint – amint ez az információ rendelkezésre áll – a várható indulási időről.”;

¹⁹ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2021/782 rendelete (2021. április 29.) a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről (átdolgozás) (HL L 172., 2021.5.17., 1. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

- b) a (4) bekezdés helyébe a következő szöveg lép:
- „(4) Az (1) és (2) bekezdésben előírt tájékoztatást elektronikus úton is valamennyi utas, köztük a buszmegállókból induló utasok, rendelkezésére kell bocsátani az (1) bekezdésben meghatározott határidőn belül, amennyiben az utas abba beleegyezett, és a menetjegy megvásárlásakor a fuvarozó vagy adott esetben az autóbusz-állomást üzemeltető szerv rendelkezésére bocsátotta a szükséges elérhetőségi adatokat.”
3. Az V. fejezet címe helyébe az „Általános szabályok, a szolgáltatás minősége és a panaszok” szöveg lép.
4. A 24. cikk a következőképpen módosul:
- a) az első mondat helyébe az alábbi szöveg lép:
- „A fuvarozók és az autóbusz-állomást üzemeltető szervek – saját feladatkörükön belül – az utazás alatt megfelelő tájékoztatást nyújtanak az utasok számára, mindenki számára hozzáférhető formában azokon a nyelveken, amelyek az utasokat általában tájékoztatják.”;
- b) a második mondatot el kell hagyni.
5. A 25. cikk (1) bekezdésének helyébe a következő szöveg lép:
- „(1) Az autóbuszjáratokra szóló menetjegyek értékesítése során a fuvarozók és az autóbusz-állomást üzemeltető szervek saját feladatkörükön belül biztosítják, hogy az utasok rendelkezésére álljanak a következők:
- a) megfelelő és közérthető tájékoztatás az e rendelet szerinti jogaikról és kötelezettségeikről;
- b) a fuvarozók vagy adott esetben az autóbusz-állomást üzemeltető szervek elérhetőségei;
- c) a tagállam által a 28. cikk (1) bekezdése szerint kijelölt végrehajtási szerv vagy szervek elérhetőségei.
- Erre a tájékoztatásra, amennyiben megvalósítható, elektronikus úton, többek között az autóbusz-állomásokon és – adott esetben – az interneten kerül sor. Fogyatékossgal élő vagy csökkent mozgásképességű személy kérésére – amennyiben kivitelezhető – a tájékoztatást akadálymentes formátumban kell biztosítani.”
6. A rendelet a következő 25a. cikkel egészül ki:

„25a. cikk

Az utasokkal való kommunikáció eszközei

A 20. cikkben, a 24. cikkben és a 25. cikk (1) bekezdésében említett információkat a legmegfelelőbb formátumban, amennyiben ez technikailag lehetséges, elektronikus úton kell megadni.

Amennyiben a tájékoztatást elektronikus úton nyújtják, a fuvarozók, autóbusz-állomást üzemeltető szervek, menetjegy-értékesítők, utazásközvetítők vagy utazásszervezők biztosítják, hogy az utas tartós adathordozón megőrizhesse az írásbeli kommunikációt, beleértve az ilyen levelezés dátumát és időpontját. Minden kommunikációs eszköznek lehetővé kell tennie az utas számára a gyors kapcsolatfelvételt és a hatékony kommunikációt.”

7. A rendelet a következő 26a. cikkel egészül ki:

„26a. cikk

Szolgáltatásminőségi előírások

(1)A fuvarozók szolgáltatásminőségi előírásokat állapítanak meg, és a szolgáltatás minőségének fenntartása érdekében minőségbiztosítási rendszert alkalmaznak. A szolgáltatásminőségi előírások kiterjednek legalább a III. mellékletben felsorolt elemekre.

(2)A fuvarozók teljesítményüket a szolgáltatásminőségi előírásokban foglaltak alapján követik nyomon. A fuvarozók [2 évvel e rendelet alkalmazásának kezdőnapját követően]-ig, majd azt követően kétévente jelentést tesznek közzé az interneten a szolgáltatásminőségi teljesítményükről. Ez a jelentés nem tartalmazhat személyes adatokat.

(3)Az autóbusz-állomást üzemeltető szervek a III. mellékletben felsorolt releváns elemek alapján dolgozzák ki a szolgáltatásminőségi előírásokat. Teljesítményüket az említett előírások alapján nyomon követik, és kérésre hozzáférést biztosítanak nemzeti hatóságaik számára a teljesítményükre vonatkozó információkhoz.”

8. A szöveg a következő 28a., 28b. és 28c. cikkel egészül ki:

„28a. cikk

Az utasjogok tiszteletben tartásának ellenőrzésére vonatkozó kockázatalapú megközelítés

(1)A nemzeti végrehajtó szervek kockázatértékelés alapján megfelelőség-ellenőrzési programot dolgoznak ki annak ellenőrzésére, hogy a fuvarozók, autóbusz-állomást üzemeltető szervek, utazásközvetítők, menetjegy-értékesítők és utazásszervezők megfelelnek-e az e rendeletben meghatározott kötelezettségeknek. A program lehetővé teszi az utasjogok végrehajtása során tapasztalt ismétlődő jellegű meg nem felelések felderítését és korrekcióját. A megfelelőség-ellenőrzési program tartalmazza az ellenőrzési tevékenységek reprezentatív mintáját.

(2)A kockázatértékelés olyan tényszerű értékelésen alapul, amely figyelembe veszi az utasok által e szervekhez benyújtott panaszokat, amennyiben azok rendelkezésre állnak, valamint az e szervek által végzett ellenőrzési tevékenységek megállapításait, a 28b. cikk (1) és (3) bekezdésében említett információkat, valamint az e rendeletnek az adott tagállam területén történő alkalmazásával kapcsolatos egyéb információforrásokat.

(3) A kockázatértékelést első alkalommal XXXX. június 30-ig [1 évvel a rendelet alkalmazásának megkezdését követően], majd azt követően kétévente kell elvégezni.

(4)A megfelelés-ellenőrzési tevékenységek a kockázatok értékelésén alapulnak, és adott esetben auditok, vizsgálatok, interjúk, ellenőrzések és a dokumentumok vizsgálata révén kell elvégezni őket. Ezek bejelentett, valamint előre be nem jelentett tevékenységeket egyaránt magukban foglalnak. Az ellenőrzési tevékenységek arányban állnak az azonosított kockázatokkal.

(5)A nemzeti végrehajtó szervek biztosítják, hogy gyorsan orvosolják a fuvarozók, autóbusz-állomást üzemeltető szervek, utazásközvetítők, menetjegy-értékesítők és utazásszervezők esetében az ellenőrzési tevékenységek során azonosított meg nem

felelést. Előírják a fuvarozók számára, hogy adott esetben nyújtsanak be cselekvési tervet a meg nem felelés orvoslására.

(6) Az (1) bekezdés szerinti megfelelés-ellenőrzési programot, a (2) bekezdés szerinti kockázatértékelést és azok megállapításait XXXX. június 30-ig [2 évvel a rendelet alkalmazásának megkezdését követően], majd azt követően két évente kell benyújtani a Bizottságnak. Adott esetben a 29. cikkben említett jelentések is tartalmazzák ezeket.

28b. cikk

Az információk megosztása a nemzeti végrehajtó szervekkel

(1) A fuvarozók és az autóbusz-állomást üzemeltető szervek a nemzeti végrehajtó szervek kérésére indokolatlan késedelem nélkül, de minden esetben a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül a nemzeti végrehajtó szervek rendelkezésére bocsátják a vonatkozó dokumentumokat és információkat.

(2) Összetett esetekben a nemzeti végrehajtó szerv a kérelem kézhezvételétől számított legfeljebb három hónappal meghosszabbíthatja ezt a határidőt.

(3) Feladataik ellátása során a nemzeti végrehajtó szervek figyelembe veszik a 28. cikk (3) bekezdése alapján panaszkezelésre kijelölt szervtől kapott információkat, ha az egy másik szerv.

28c. cikk

A nemzeti végrehajtó szervek által nyújtott tájékoztatás az alternatív vitarendezésről

Az a nemzeti végrehajtó szerv, amelynél az utas panaszt tesz, vagy bármely más, egy tagállam által a 28. cikk (3) bekezdésének megfelelően erre a célra kijelölt szerv tájékoztatja a panaszost arról a jogáról, hogy egyéni jogorvoslatért alternatív vitarendezési testületekhez fordulhat.”

9. A rendelet a következő 30a. cikkel egészül ki:

„30a. cikk

A tagállamok és a Bizottság közötti együttműködés

(1) A tagállamok rendszeresen információt küldenek a Bizottság számára e rendelet alkalmazásával kapcsolatosan, aminek köszönhetően ez az információ elektronikus úton elérhetővé válik a többi tagállam számára is.

(2) A Bizottság kérésére a nemzeti végrehajtó szervek kivizsgálják azokat a konkrét feltételezett gyakorlatokat, amelyek alapján egy vagy több fuvarozó, autóbusz-állomást üzemeltető szerv, menetjegy-értékesítő, utazásközvetítő vagy utazásszervező nem felel meg az e rendeletben meghatározott kötelezettségeknek, és megállapításaikról a kéréstől számított négy hónapon belül jelentést tesznek a Bizottságnak.”

10. A rendelet a következő 31a. cikkel egészül ki:

„31a. cikk

Utasszolgálati bizottság

(1)A Bizottságot az (EU) 2021/782 rendelet²⁰ 38. cikkében említett bizottság segíti.

(2)Az e bekezdésre történő hivatkozáskor a 182/2011/EU rendelet 5. cikke alkalmazandó.”

11. A rendelet szövege III. mellékletként az e rendelethez csatolt IV. melléklettel egészül ki.

5. cikk

Az (EU) 2021/782 rendelet módosításai

Az (EU) 2021/782 rendelet a következőképpen módosul:

1. A rendelet a következő 30a. cikkel egészül ki:

„30a. cikk

Az utasokkal való kommunikáció eszközei

Amennyiben az utasok e rendelet szerinti tájékoztatását elektronikus úton nyújtják, a vállalkozó vasúti társaságok, az állomások üzemeltetői, a menetjegy-értékesítők és az utazásszervezők biztosítják, hogy az utas tartós adathordozón megőrizhesse az írásbeli kommunikációt, beleértve az ilyen levelezés dátumát és időpontját. Minden kommunikációs eszköznek lehetővé kell tennie az utas számára a gyors kapcsolatfelvételt és a hatékony kommunikációt.”

2. A rendelet a következő 32a. cikkel egészül ki:

„32a. cikk

Az utasjogok tiszteletben tartásának ellenőrzésére vonatkozó kockázatalapú megközelítés

(1)A nemzeti végrehajtó szervek kockázatértékelés alapján megfelelés-ellenőrzési programot dolgoznak ki annak ellenőrzésére, hogy a vállalkozó vasúti társaságok, az állomások üzemeltetői, a menetjegy-értékesítők és az utazásszervezők megfelelnek-e az e rendeletben meghatározott kötelezettségeknek. A program lehetővé teszi az utasjogok végrehajtása során tapasztalt ismétlődő jellegű meg nem felelések felderítését és korrekcióját. A megfelelés-ellenőrzési program tartalmazza az ellenőrzési tevékenységek reprezentatív mintáját.

(2)A kockázatértékelés olyan tényyszerű értékelésen alapul, amely figyelembe veszi az utasok által e szervekhez benyújtott panaszokat, amennyiben azok rendelkezésre állnak, valamint az e szervek által végzett ellenőrzési tevékenységek megállapításait, a 32. cikk (2) bekezdésében említett információkat, valamint az e rendeletnek az adott tagállam területén történő alkalmazásával kapcsolatos egyéb információforrásokat.

(3) A kockázatértékelést első alkalommal XXXX. június 30-ig [1 évvel a rendelet alkalmazásának megkezdését követően], majd azt követően két évente kell elvégezni.

²⁰

Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2021/782 rendelete (2021. április 29.) a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről (átdolgozás) (HL L 172., 2021.5.17., 1. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

(4)A megfelelés-ellenőrzési tevékenységek a kockázatok értékelésén alapulnak, és adott esetben auditok, vizsgálatok, interjúk, ellenőrzések és a dokumentumok vizsgálata révén kell elvégezni őket. Ezek bejelentett, valamint előre be nem jelentett tevékenységeket egyaránt magukban foglalnak. Az ellenőrzési tevékenységek arányban állnak az azonosított kockázatokkal.

(5)A nemzeti végrehajtó szervek biztosítják, hogy gyorsan orvosolják a vállalkozó vasúti társaságok, az állomások üzemeltetői, a menetjegy-értékesítők és az utazásszervezők esetében az ellenőrzési tevékenységek során azonosított meg nem felelést. Előírják a fuvarozók számára, hogy adott esetben nyújtsanak be cselekvési tervet a meg nem felelés orvoslására.

(6)Az (1) bekezdés szerinti megfelelés-ellenőrzési programot, a (2) bekezdés szerinti kockázateértékelést és azok megállapításait XXXX. június 30-ig [2 évvel a rendelet alkalmazásának megkezdését követően], majd azt követően két évente kell benyújtani a Bizottságnak. Adott esetben a 32. cikk (3) bekezdésében említett jelentések is tartalmazzák ezeket.”

3. A rendelet a következő 34a. cikkel egészül ki:

„34a. cikk

A tagállamok és a Bizottság közötti együttműködés

(1) A tagállamok rendszeresen információt küldenek a Bizottság számára e rendelet alkalmazásával kapcsolatosan, aminek köszönhetően ez az információ elektronikus úton elérhetővé válik a többi tagállam számára is.

(2) A Bizottság kérésére a nemzeti végrehajtó szervek kivizsgálják azokat a konkrét feltételezett gyakorlatokat, amelyek alapján egy vagy több vállalkozó vasúti társaság, pályahálózat-működtető, állomásüzemeltető, menetjegy-értékesítő vagy utazásszervező nem felel meg az e rendeletben meghatározott kötelezettségeknek, és megállapításaikról a kéréstől számított négy hónapon belül jelentést tesznek a Bizottságnak.”

7. cikk

Hatálybalépés és alkalmazás

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

Rendelkezéseit [a hatálybalépést 1 évvel követő dátum]-jétől/-tól/-től kell alkalmazni.

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

Kelt Brüsszelben, -án/-én.

az Európai Parlament részéről
az elnök

a Tanács részéről
az elnök