



Az Európai Unió
Tanácsa

Brüsszel, 2023. december 1.
(OR. en)

16307/23

**Intézményközi referenciaszám:
2023/0436(COD)**

**TRANS 566
CODEC 2368**

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) 752 final
Tárgy:	Javaslat – AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS RENDELETE az utasok multimodális utazásokkal összefüggő jogairól

Mellékelten továbbítjuk a delegációknak a következő dokumentumot: COM(2023) 752 final.

Melléklet: COM(2023) 752 final



EURÓPAI
BIZOTTSÁG

Brüsszel, 2023.11.29.
COM(2023) 752 final

2023/0436 (COD)

Javaslat

AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS RENDELETE

az utasok multimodális utazásokkal összefüggő jogairól

(EGT-vonatkozású szöveg)

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

INDOKOLÁS

1. A JAVASLAT HÁTTERE

• A javaslat indokai és céljai

A fenntartható és intelligens mobilitási stratégia megerősíti az európai zöld megállapodás azon törekvését, hogy 2050-re 90 %-kal csökkenjen a közlekedésből származó kibocsátás¹. A közlekedés fenntarthatóbbá tételének kulcseleme a hatékony multimodalitás megvalósítása, ahol a nagy távolságokra utazást tervező utasok ezt több közforgalmú közlekedési mód kombinálásával is megtehetik, ezáltal az utazás minden egyes szakaszára a legfenntarthatóbb és leghatékonyabb módot igénybe véve. Az utasok utazás közbeni védelme – különösen az utazási fennakadások alkalmával – kulcsfontosságú az ilyen multimodális utazások vonzerejének növeléséhez. Ezenkívül e védelem biztosításának elmulasztása önmagában is hatással lehet a multimodális utazás piaci növekedésére, mivel egyes utasok dönthetnek úgy, hogy a közforgalmú közlekedés helyett autóval utaznak (mivel a gépjármű-közlekedést kényelmesebbnek és megbízhatóbbnak ítélik).

A fenntartható és intelligens mobilitási stratégia intézkedéseket jelentett be az utasjogok szabályozási keretének megerősítésére. Ezzel összefüggésben megállapítást nyert, hogy az uniós utasjogokat hatékonyabban kell érvényesíteni, azokat egyértelműbbé kell tenni mind a fuvarozók, mind pedig az utasok számára, valamint hogy a jogoknak megfelelő segítségnyújtást, visszatérítést, üzemzavarok esetén esetleg kártérítést, illetve a szabályok nem megfelelő alkalmazása esetén megfelelő szankciókat kell biztosítaniuk. A Bizottság bejelentette, hogy mérlegelni fogja az utasjogok egyszerűbb, következetesebb és összehangoltabb multimodális keretének lehetőségeit és előnyeit.

Multimodális utazásokra akkor kerül sor, amikor az utasok legalább két közforgalmú közlekedési módot ötvöznék a végső célállomás elérése érdekében, például egy légi járatot egy vasúti szolgáltatással vagy egy vasúti szolgáltatást egy autóbuszos szolgáltatással. Először is, a multimodális utazás jellemzően több különálló, az utasok által egyénileg vásárolt menetjeggyel történő utazást foglal magában (a továbbiakban: C. kategóriájú menetjegyek). Emellett egyes közvetítők saját kezdeményezésükre egyetlen multimodális termékben egyesítik az ilyen különálló menetjegyeket, és azokat egyetlen kereskedelmi ügylet keretében értékesítik az utasoknak (a továbbiakban: B. kategóriájú menetjegyek). Végül korlátozott számú fuvarozó kínál multimodális utazásokat egyetlen személyszállítási szerződés keretében (a továbbiakban: A. kategóriájú menetjegy). A becslések szerint 2019-ben 91 millió utas tett multimodális utazást, és ez a szám 2030-ban várhatóan 103,6 millióra, 2050-re pedig 150,9 millióra fog nőni. Az utasok teljes számának arányában kifejezve a multimodális utasok aránya a becslések szerint a 2019. évi 0,7 %-ról 2050-re 0,8 %-ra fog nőni.

Míg jelenleg a csak egy közforgalmú közlekedési móddal (azaz csak légi, vasúti, autóbuszos vagy hajóközlekedéssel) közlekedő utasok utazási fennakadás esetén élveznek bizonyos jogokat², nem jogosultak ugyanazokra a jogokra, amikor utazásuk részeként másik

¹ A Bizottság közleménye az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak és a Régiók Bizottságának – Fenntartható és intelligens mobilitási stratégia – az európai közlekedés időtálló pályára állítása, COM(2020) 789 final, 2020.12.9.

² Az Európai Parlament és a Tanács 261/2004/EK rendelete (2004. február 11.) visszautasított beszállás és légi járatok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról, és a 295/91/EGK rendelet hatályon kívül helyezéséről (HL L 46., 2004.2.17., 1. o.); Az Európai Parlament és a Tanács 1107/2006/EK rendelete (2006. július 5.) a légi

közlekedési módra váltanak. Ez azt jelenti, hogy nem áll rendelkezésre egyértelmű keret a multimodális utazásban közreműködő különböző utazási szolgáltatók kötelességeinek és kötelezettségeinek meghatározására. Általában a nemzeti jogi keretek sem tartalmazznak a multimodális szállításra vonatkozó rendelkezéseket. Emellett a multimodális utazásokra vonatkozó jelenlegi utazási biztosítási kínálat továbbra is korlátozott. Az utasok multimodális utazásokkal kapcsolatos jogai ezért az egyedi személyszállítási szerződés(ek) feltételeitől függenek.

Következésképpen az utasok nem kapnak tájékoztatást a multimodális utazás előtti és alatti jogaik tartalmáról, és nem kapnak valós idejű tájékoztatást az esetleges utazási fennakadásokról és biztonsági riasztásokról, ha a közlekedési módok közötti váltásra van szükségük. Ezenkívül a multimodális utazások szerződési feltételei és díjszabásai tekintetében állampolgárságuk, illetve a fuvarozó vagy a közvetítő székhelye alapján eltérő bánásmódban részesülhetnek. Ezen túlmenően az utasok utazásuk során nem kapnak segítséget (pl. visszatérítés, helyettesítő utazási megoldás, szállás, étkezés és frissítők) abban az esetben, ha a közlekedési módok közötti váltáskor utazási fennakadás áll elő. Az utasoknak továbbá az is nehézséget okoz, hogy panaszt tegyenek a fuvarozóknál és más lehetséges érintett szereplőknél (pl. terminálüzemeltetők, menetjegy-értékesítők) a tájékoztatás vagy segítségnyújtás hiányával kapcsolatban, és nem egyértelmű, hogy ilyen esetekben melyik nemzeti hatósággal kell felvenni a kapcsolatot. A kifejezetten e célra kijelölt hatóság hiánya bizonytalansághoz vezet a multimodális utazás során az utasoknak nyújtott tájékoztatás és segítségnyújtás érvényesítésével kapcsolatban is. A közlekedési módok közötti váltás során az utasoknak nyújtott tájékoztatás és segítség hiánya többek között azzal a következménnyel jár a polgárok számára, hogy lekésik csatlakozásaikat és pénzbeli veszteséget szenvednek el, emellett a kevésbé fenntartható/éghajlat- és környezetbarát megoldások felé tereli őket.

A multimodális utazásokra vonatkozó szabályok hiánya azt is jelenti, hogy a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek nem jogosultak az uniós jog szerinti különleges segítségnyújtás igénybevételére a közlekedési módok közötti átszállás során, többek között a multimodális kapcsolódási pontokon, például a légi-vasúti csomópontokon. Ilyen segítség hiányában nem élvezhetik a többi utaséhoz hasonló, zökkenőmentes utazási élményt.

Ezért e javaslat célkitűzése a következők biztosítása:

- az utazási feltételek és a menetjegyvásárlási lehetőségek tekintetében az utasok közötti megkülönböztetés tilalma;
- az utasok számára hozzáférhető formátumban és időszerű módon nyújtott minimális szintű és pontos tájékoztatás;
- az utasok jogai üzemzavar, különösen a különböző közlekedési módok közötti csatlakozásmulasztás esetén;

járműveken utazó fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek jogairól (HL L 204., 2006.7.26., 1. o.); 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.); 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.); Az Európai Parlament és a Tanács 181/2011/EU rendelete (2011. február 16.) az autóbusszal közlekedő utasok jogairól és a 2006/2004/EK rendelet módosításáról (HL L 55., 2011.2.28., 1. o.).

- a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek hátrányos megkülönböztetésének tilalma és a számukra nyújtott segítség;
- a szolgáltatásminőségi előírások meghatározása és nyomon követése;
- a panaszok kezelése;
- a végrehajtásra vonatkozó általános szabályok.

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

• **Összhang a szabályozási terület jelenlegi rendelkezéseivel**

Az utasok jogairól szóló uniós jogszabályok már most is magasabb szintű védelmi normákat biztosít az utasok számára a légi, vasúti, tengeri és belvízi, valamint az autóbusszal történő utazás során. A szóban forgó rendeletek különösen az utasoknak nyújtott tájékoztatásra és segítségre vonatkozó rendelkezéseket tartalmaznak, amelyek minden egyes közlekedési módra, külön-külön vonatkoznak. E javaslat célja, hogy kiegészítse ezeket a meglévő szabályokat azáltal, hogy hasonló szintű védelmet biztosít az utasok számára abban az esetben, ha utazás közben közlekedési módot váltanak.

Ez a javaslat összhangban van 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 javaslattal³. Az utasjogokra vonatkozó uniós szabályok jobb alkalmazására és érvényesítésére vonatkozó, e rendeletben foglalt szabályok teljes mértékben összhangban vannak az említett rendelettel.

• **Összhang az Unió egyéb szakpolitikáival**

Ez a javaslat összhangban van a multimodális utazási információs szolgáltatásokról szóló (EU) 2017/1926 felhatalmazáson alapuló bizottsági rendelettel⁴. Ez a rendelet előírja az adattulajdonosok (pl. közlekedési hatóságok, fuvarozók és pályahálózat-működtetők) számára, hogy a közlekedési hálózatokra vonatkozó adatokat (beleértve a szállítási szolgáltatásokra vonatkozó adatokat, például a menetrendeket és a nyitvatartási időket) tegyék hozzáférhetővé az adatfelhasználók számára a tagállamok által létrehozott nemzeti hozzáférési pontokon keresztül, amennyiben az adatok digitális, géppel olvasható formátumban rendelkezésre állnak. Összhangban van továbbá az (EU) 2017/1926 felhatalmazáson alapuló bizottsági rendelet felülvizsgálatára irányuló javaslattal is⁵. Ez a felülvizsgálat kibővíti ezt a követelményt azáltal, hogy 2025 decemberétől 2028 decemberéig fokozatosan olyan dinamikus adattípusokkal egészíti ki, mint a valós idejű érkezési és indulási idők. Ez alapvető fontosságú e javaslat szempontjából, az utasoknak a közlekedési módok közötti váltás során bekövetkező utazási fennakadásokról való valós idejű tájékoztatása tekintetében. Ezt az intelligens közlekedési rendszerekről szóló irányelv javasolt módosítása⁶

³ COM(2023) 753 final, 2023.11.29.

⁴ 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 információs szolgáltatások nyújtása tekintetében történő kiegészítéséről (HL L 272., 2017.10.21., 1. o.).

⁵ https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12912-Az-EU-egeszere-kiterjedő-multimodális-utazási-információs-szolgáltatások-új-előirások_hu

⁶ Az intelligens közlekedési rendszereknek a közúti közlekedés területén történő kiépítésére, valamint a más közlekedési módokhoz való kapcsolódására vonatkozó keretről szóló 2010/40/EU európai

is támogatni fogja. E módosítás vélhetően biztosítja, hogy a közúti közlekedés területén az ITS-alkalmazások lehetővé tegyék a zökkenőmentes integrációt más közlekedési módokkal, például a vasúti közlekedéssel vagy az aktív mobilitással, ezáltal megkönnyítve az e közlekedési módokra való áttérést, ahol csak lehetséges, a hatékonyság és az akadálymentesség javítása érdekében.

Ez a javaslat összhangban van a közös európai mobilitási adatterről (EMDS) szóló közleménnyel is, amely felvázolja a közös európai mobilitási adattér létrehozásának javasolt módját, beleértve annak célkitűzéseit, főbb jellemzőit, támogató intézkedéseit és mérőföldköveit. Célja, hogy megkönnyítse a meglévő és jövőbeli közlekedési és mobilitási adatforrásokból származó adatokhoz való hozzáférést, azok összevonását és megosztását⁷. Ami a vállalkozások közötti valós idejű információcserét illeti, ez a javaslat az adatmegosztás fontos szempontjaival – például a kártérítéssel, a vitarendezéssel vagy a technikai védelmi intézkedésekkel – foglalkozó adatmegosztási jogszabályra irányuló javaslat összefüggésében is releváns⁸. Az európai digitális személyazonosság keretének létrehozásáról szóló javaslat az európai digitális személyiadat-tárcák bevezetésében is szerepet játszhat⁹. A biztonság, a kényelem és az akadálymentesség szempontjából jelentkező előnyök fényében a tagállamoknak ösztönözniük kell az európai digitális személyiadat-tárcáknak a multimodális szállítási helyzetekben azonosítás és hitelesítés céljából történő használatát, különösen a kiszolgáltatott vagy fogyatékosággal élő személyeket segítve.

Ezenkívül egyértelművé kell tenni, hogy az (EU) 2015/2302 irányelv¹⁰ és az annak felülvizsgálatára irányuló javaslat¹¹ szerinti, az utazási csomagokra vonatkozó szabályok is összhangban vannak ezzel a javaslattal. Bár mindkettő az utazással foglalkozik, két külön piacot érintenek. Míg ez a javaslat – az utasok jogairól szóló hatályos jogszabályokkal és az ezek módosítására irányuló javaslattal¹² összhangban – kizárólag a személyszállítási szolgáltatásokat szabályozza (pl. egy vasúti és egy autóbuszos szolgáltatás kombinációja), az utazási csomagokra vonatkozó szabályok az utazásszervező által kínált különböző utazási szolgáltatások kombinációjára vonatkoznak (pl. repülőjáratot és szállodai elhelyezést ötvöző csomag). Jelen javaslat azt is egyértelművé teszi, hogy amennyiben az (EU) 2015/2302 irányelv alapján visszatérítéshez való jog keletkezik, e rendelet helyett azt kell alkalmazni az

parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról szóló irányelvre irányuló javaslat, COM(2021) 813 final – 2021/0419 (COD) – (az EP és a Tanács 2023 júniusában állapodott meg az ideiglenes szövegről).

⁷ 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.

⁸ Javaslat – Az Európai Parlament és a Tanács rendelete a méltányos adathozzáférésre és adatfelhasználásra vonatkozó harmonizált szabályokról (adatmegosztási jogszabály), COM(2023) 68 final, 2022.2.23.

⁹ Javaslat – Az Európai Parlament és a Tanács rendelete a 910/2014/EU rendeletnek az európai digitális személyazonosság keretének létrehozása tekintetében történő módosításáról, COM(2021) 281, 2021.6.3.

¹⁰ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2015/2302 irányelve (2015. november 25.) az utazási csomagokról és az utazási szolgáltatásösszeállításokról, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, továbbá a 90/314/EGK tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről (HL L 326., 2015.12.11., 1. o.).

¹¹ Javaslat európai parlamenti és tanácsi irányelvre az (EU) 2015/2302 irányelvnek az utazók védelmének hatékonyabbá tétele, valamint az irányelv egyes vonatkozásainak egyszerűsítése és pontosítása érdekében történő módosításáról, COM(2023)905 final, 2023. november 29.

¹² Javaslat 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, COM(2023) 753 final, 2023.11.29.

egyetlen multimodális szerződések tekintetében. Előírja továbbá, hogy ezt az irányelvet kell alkalmazni akkor, ha az utazásszervező utazási csomag részeként multimodális utazás céljából szállítási szolgáltatásokat kombinál.

2. JOGALAP, SZUBSZIDIARITÁS ÉS ARÁNYOSSÁG

• Jogalap

Az Európai Unió működéséről szóló szerződés (EUMSZ) 91. cikkének (1) bekezdése szolgál jogalként a közös közlekedéspolitikával kapcsolatos uniós jogszabályok elfogadásához. Továbbá az EUMSZ 100. cikkének (2) bekezdése értelmében az uniós jogalkotó megfelelő rendelkezéseket állapíthat meg a tengeri és légi közlekedésre vonatkozóan. A javaslat alapja az EUMSZ 91. cikkének (1) bekezdése és 100. cikkének (2) bekezdése.

• Szubszidiaritás (nem kizárólagos hatáskör esetén)

Az uniós jog már tartalmaz a légi, vasúti, (távolsági) autóbusszos, tengeri és belvízi közlekedéssel kapcsolatos utasjogokat¹³, és csak a városi/rövidtávú személyszállítás maradt nagyrészt a tagállamok joghatóságán belül. A jelenlegi javaslat célja, hogy orvosolja az e közlekedési módok kombinációját igénybe vevő utasok jogainak hiányát. Az ilyen utazások során az utasokat védő szabályok harmonizálása nélkül a fuvarozóknak, a közvetítőknek és a multimodális csomópont-üzemeltetőknek különböző rendszerek szerint kellene dolgozniuk. Az utasokra többféle szabály vonatkozna, és nehezen ismerhetnék meg jogaikat és követelhetnék ki azok érvényesítését. Ezenkívül a tagállamok közötti multimodális utazásokra vonatkozó személyszállítási szerződésekre többféle rendszer is vonatkozhat. Ezen okok miatt a nemzeti szabályok – még ha feltételezzük is, hogy magas szintű védelmet nyújtanak az utasoknak – nem érnék el az alapvető uniós célkitűzéseket, sőt akár útját is állhatnák azoknak. Összefoglalva, ez a kezdeményezés arra törekszik, hogy orvosolja az uniós jogszabályok hiányosságait, amelyek – ha nemzeti szinten maradnak – a torzulások vagy az esetleges negatív továbbgyűrűző hatások kockázatát hordozzák magukban.

• Arányosság

Az e javaslatot kísérő hatásvizsgálat 7. fejezetében részletesen kifejtett módon egyik szakpolitikai alternatíva sem lépi túl az általános szakpolitikai célkitűzések eléréséhez szükséges mértéket.

• A jogi aktus típusának megválasztása

A hatásvizsgálat igazolta, hogy szabályozási intézkedésekre van szükség a kezdeményezés célkitűzésének eléréséhez, ami az utasok megfelelő szintű védelmének biztosítása a multimodális utazásokkal összefüggésben. Az e javaslatban megállapított szabályokat az egész Európai Unióban egységesen és hatékonyan kell alkalmazni. A közvetlenül alkalmazandó rendelet tűnik a legmegfelelőbb eszköznek a tervezett intézkedések valamennyi uniós tagállamban történő következetes végrehajtásának biztosítására, csökkentve eközben az egységes piacon belüli torzulások kockázatát, amelyek abból adódhatnak, hogy az uniós tagállamok eltérően ültetik át a követelményeket a nemzeti jogba. A légi, a vasúti, az autóbusszos, a tengeri, illetve a belvízi közlekedést igénybe vevő utasok jogainak védelme érdekében az EU jogi eszközként már korábban is a rendeletet választotta.

¹³ Lásd a 2. lábjegyzetet.

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

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

Mivel jelenleg nem létezik jogszabály, nem került sor utólagos értékelésre vagy célravezetőségi vizsgálatra.

- **Az érdekelt felekkel folytatott konzultációk**

A hatásvizsgálathoz az érdekelt felek véleményét különböző eszközökkel gyűjtötték össze, többek között egy nyilvános konzultáció és online kérdőívek, interjúk és munkaértekezletek révén egy külső vállalkozó által végzett célzott konzultációk segítségével. Mind minőségi (vélemények, meglátások, javaslatok), mind mennyiségi inputra (adatok, statisztikák) szükség volt.

A válaszadók között ágazati szereplők, az utasokat/fogyasztókat képviselő csoportok, a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyeket képviselő csoportok, és állami hatóságok is voltak, vagyis egyaránt megszólaltak a szakpolitika által érintett szereplők, az azt alkalmazó szereplők és az abban érdekelt¹⁴.

Problémás szempontok

„Az utasokat a közlekedési módok közötti váltáskor nem védik a meglévő jogok”: A célzott kérdőívre válaszoló 145 válaszadó közül 89 teljes mértékben vagy valamennyire egyetértett azzal, hogy a probléma fontos, míg 26 válaszadó egyáltalán nem vagy nem igazán értett egyet. Ez utóbbiak főként fuvarozók (valamennyi közlekedési mód esetében) és ernyőszervezeteik voltak, akik az interjúk és a célzott munkaértekezlet során azzal érveltek, hogy túl korai az ágazat szabályozása, mivel a jogszabályi keret megzavarhatja a fejletlen, de feltörekvő iparágat. A nyilvános konzultáció során a válaszadók 70 %-a (166-ból 117) értett valamennyire/teljes mértékben egyet azzal, hogy a probléma fontos. A véleményezési felhívásra adott válaszában egy utasszervezet kijelentette, hogy minden esetben garantálni kell a célállomás elérésének biztonságát, még súlyos késések esetén is, függetlenül az igénybe vett utazási mód(ok)tól.

„A fogyatékossgal élő vagy csökkent mozgásképességű személyek nem kapnak segítséget a közlekedési módok közötti váltáskor”: A válaszadók 50 %-a (138-ból 69) értett egyet azzal, hogy ez fontos probléma, míg 16 % (138-ból 22) határozottan vagy nem igazán értett egyet, 14 % (138-ból 19) semleges, 20 % (138-ból 28) pedig nem nyilvánított véleményt. A nyilvános konzultáció során a válaszadók 57 %-a (167-ből 95) tartotta ezt fontos problémának.

Szakpolitikai célkitűzések

A célzott kérdőív válaszadóinak 71 %-a (143-ból 101) egyetértett azzal a célkitűzéssel, hogy megfelelő szabályozási keretre tegyenek javaslatot azon utasok védelmére, akik az egyik közlekedési módról a másikra való átváltás során utazási fennakadást tapasztalnak, míg 11 % (143-ból 16) nem értett egyet ezzel. A nyilvános konzultáció során a válaszadók 63 %-a (165-

¹⁴ Az érdekelt felekkel folytatott konzultációval kapcsolatos további információkért lásd a hatásvizsgálatot ismertető SWD(2023) 386 dokumentum 2. mellékletében található összefoglaló jelentést.

ből 104) értékelte a célkitűzés relevanciáját magasnak vagy közepesnek, míg 16 % (165-ből 26) vélte úgy, hogy az alacsony/közepes jelentőségű.

Szakpolitikai intézkedések

A célzott kérdőívre válaszoló fogyasztói szervezetek többsége támogatta azt a jogalkotási intézkedést, amelynek célja **annak biztosítása, hogy a fuvarozók és a menetjegy-értékesítők további információkat nyújtsanak a multimodális utasoknak**. A légitársaságok és képvisleti szervezeteik jelezték, hogy jogilag nem kötelezhetők arra, hogy olyan információkat szolgáltatassanak, amelyekkel gyakran nem rendelkeznek (átszállási idők és csatlakozó utazások), és rámutattak arra, hogy az utazási fennakadásokra vonatkozó valós idejű tájékoztatás nem megvalósítható, ha az utasok menetjegy-értékesítőn keresztül foglalnak helyet. Az ernyőszervezetek kifejtették, hogy ez az intézkedés elsősorban a foglalási folyamatot támogató informatikai rendszerek szükséges frissítései és a releváns információk azonosításához szükséges további erőforrások miatt növelné a működési költségeket. A menetjegy-értékesítők kevésbé támogatták a valós idejű tájékoztatás nyújtását, és azt állították, hogy ez a megoldás csak akkor lenne megvalósítható, ha a fuvarozók kötelesek lennének megosztani az információkat a közvetítőkkel.

Ami **az utasoknak utazási fennakadás esetén nyújtott visszatérítéshez vagy az utasok helyettesítő utazási megoldáshoz való jogának bevezetését** illeti, a célzott felmérésre válaszoló legtöbb utasszervezet kijelentette, hogy a jogalkotási intézkedés igen jelentős vagy jelentős hozzájárulást jelentene, míg a vasúti, vízi és autóbuszos fuvarozók csekély többsége úgy véli, hogy a jogalkotási intézkedés mérsékelt vagy csekély mértékű hozzájárulást jelentene. A célzott felmérésre válaszoló szinte valamennyi közvetítő egyetértett abban, hogy a javasolt intézkedés jelentős hozzájárulást jelentene, ha jogalkotási intézkedésként kerülne végrehajtásra, és azzal a feltétellel, hogy vállalkozások közötti megállapodások vannak érvényben a vonatkozó kötelezettségekre. Ami a **multimodális személyszállítási csomópontokon a csökkent mozgásképességű személyeket segítő egyablakos kapcsolattartó pont** bevezetését illeti, a csökkent mozgásképességű személyek egyik képviselője a külön munkaértekezleten hangsúlyozta, hogy mivel a csökkent mozgásképességű személyek különböző típusú segítségnyújtást igényelnek, számos kérdést kellene mérlegelni az egyablakos kapcsolattartó pont szerepének/hatókörének meghatározásakor, és aggályainak adott hangot azzal kapcsolatban, ha az intézkedés nem kötelező erejű lenne. A csökkent mozgásképességű személyeket képviselő egyik megkérdezett szervezet megjegyezte, hogy az egyablakos kapcsolattartó pontok jelentős segítséget nyújtanának a csökkent mozgásképességű személyeknek ahhoz, hogy segítségnyújtásban részesüljenek és releváns információkat kapjanak. A 17 légitársaság közül 10 állította, hogy az intézkedés (nagyon) jelentős hozzájárulást jelentene. A munkaértekezlet során a légitársaságok és ernyőszervezeteik támogatásukat fejezték ki, ugyanakkor hangsúlyozták annak fontosságát, hogy egyértelmű kommunikációs csatornákat hozzanak létre, és meghatározzák a nyújtandó szolgáltatások körét. A légitársaságok egyik megkérdezett szervezete azzal érvelt, hogy az egyablakos kapcsolattartó pontnak a terminálüzemeltetőnek kellene lennie, mint például a légi közlekedés esetében. A célzott felmérésre válaszoló 11 infrastruktúra- és terminálüzemeltető közül 6 véli úgy, hogy az intézkedés (nagyon) jelentősen hozzájárulna a szakpolitikai célkitűzéshez.

- **Szakértői vélemények beszerzése és felhasználása**

Feltáró tanulmány

A Bizottság feltáró tanulmányt készített az utasokat a multimodális környezetben megillető jogokról, amelyet 2019-ben tettek közzé¹⁵. E tanulmány eredményeit figyelembe vették, különös tekintettel a joghézagok azonosítására és a multimodális személyszállítási piac méretére. A tanulmány megállapítja, hogy az utasjogokról szóló öt meglévő rendelet módorientált megközelítése joghézagokhoz és összességében az utasjogok elégtelen lefedettségéhez vezethet multimodális kontextusban. Az adatok rendelkezésre állása az elemzés hatókörét és részletességét is korlátozza.

Hatásvizsgálat

A hatásvizsgálat a Bizottság által végzett kutatásokon és elemzéseken alapult. A Bizottság külső, független tanácsadót is megbízott azzal, hogy támogassa a hatásvizsgálatot konkrét feladatok, azaz a költségek és hasznok értékelése, valamint a nyilvános konzultáció és a célzott konzultáció kapcsán (interjúk és munkaértekezletek révén). A külső támogató tanulmány e javaslattal együtt kerül közzétételre.

• Hatásvizsgálat

A hatásvizsgálatról szóló jelentést 2023. június 7-én nyújtották be Szabályozói Ellenőrzési Testülethez. Ezt követően a Szabályozói Ellenőrzési Testület 2023. július 7-én fenntartások mellett kedvező véleményt fogalmazott meg. A Testület a jelentés összefüggésében több hiányosságot is feltárt a következőkkel kapcsolatban: a probléma léptékének és következményei nagyságrendjének leírása; az alternatívák előnyeinek leírása és az előnyben részesített alternatíva arányosságának értékelése; valamint az adminisztratív és alkalmazkodási költségeknek az „egy be, egy ki” értékelés részeként való felvázolása¹⁶. Ezekkel a hiányosságokkal az e javaslattal együtt benyújtott végleges hatásvizsgálati jelentés foglalkozott, különösen a multimodális piac méretének és a probléma enyhítésében mutatkozó jelenlegi piaci hiányosságoknak; a probléma a multimodális utazások során a tájékoztatás és a segítségnyújtás hiánya tekintetében jelentkező következményei nagyságrendjének; a fogyasztók, a fuvarozók, a közvetítők és a nemzeti hatóságok számára az ügykezeltési költségeket érintő megtakarítás terén jelentkező előnyöknek a jobb leírása; a lehetőségeknek többek között az arányosság tekintetében történő összehasonlítása; valamint a valós idejű tájékoztatásra vonatkozó rendelkezések végrehajtásával és a multimodális utasok kommunikációs rendszereinek integrálásával kapcsolatos egyszeri költségeknek adminisztratív költség helyett inkább alkalmazkodási költségként történő besorolása révén.

A hatásvizsgálat 2. problémájával („Az utasok nem megfelelő védelme a multimodális utazás során”) foglalkozó három szakpolitikai alternatívában szereplő szakpolitikai intézkedések a fent bemutatott három menetjegy-kategória (A., B. és C. kategória) szerint differenciálódnak. Az alábbi táblázat áttekintést nyújt a különböző szakpolitikai alternatívákról, figyelembe véve ezeket a különböző menetjegy-kategóriákat.

¹⁵ <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/fl76da6f-d9ca-11e9-9c4e-01aa75ed71a1>

¹⁶ SWD(2023) 386, 1. melléklet.

	A. kategória (Egyetlen szerződés)	B. kategória (A menetjegy-értékesítő által kombinált és értékesített különálló menetjegyek)	C. kategória (Különálló menetjegyek az utas saját kezdeményezésére)
2.1. szakpolitikai alternatíva	Vásárlás előtti információk (B.1. szakpolitikai intézkedés) Alapvető utasjogok (B.3a. szakpolitikai intézkedés) Az ágazat és a nemzeti végrehajtó szervek általi panaszkezelés (B.7. és B.8. szakpolitikai intézkedés)	Vásárlás előtti információk (B.1. szakpolitikai intézkedés) Az ágazat és a nemzeti végrehajtó szervek általi panaszkezelés (B.7. és B.8. szakpolitikai intézkedés)	Vásárlás előtti információk (B.1. szakpolitikai intézkedés) Az ágazat és a nemzeti végrehajtó szervek általi panaszkezelés (B.7. és B.8. szakpolitikai intézkedés)
2.2. szakpolitikai alternatíva	Vásárlás előtti információk (B.1. szakpolitikai intézkedés) Valós idejű információk (B.2. szakpolitikai intézkedés) Alapvető utasjogok (B.3a. szakpolitikai intézkedés) Egyablakos kapcsolattartó pont (B.5. és B.6. szakpolitikai intézkedés) Az ágazat és a nemzeti végrehajtó szervek általi panaszkezelés (B.7. és B.8. szakpolitikai intézkedés)	Vásárlás előtti információk (B.1. szakpolitikai intézkedés) Valós idejű információk (B.2. szakpolitikai intézkedés) A menetjegyek különálló jellegére vonatkozó információk (B.4a. szakpolitikai intézkedés) Egyablakos kapcsolattartó pont (B.5. és B.6. szakpolitikai intézkedés) Az ágazat és a nemzeti végrehajtó szervek általi panaszkezelés (B.7. és B.8. szakpolitikai intézkedés)	Vásárlás előtti információk (B.1. szakpolitikai intézkedés) Egyablakos kapcsolattartó pont (B.5. és B.6. szakpolitikai intézkedés) Az ágazat és a nemzeti végrehajtó szervek általi panaszkezelés (B.7. és B.8. szakpolitikai intézkedés)
2.3. szakpolitikai alternatíva	Vásárlás előtti információk (B.1. szakpolitikai intézkedés) Valós idejű információk (B.2. szakpolitikai intézkedés) Kibővített utasjogok (B.3b. szakpolitikai intézkedés) Egyablakos kapcsolattartó pont (B.5. és B.6. szakpolitikai intézkedés) Az ágazat és a nemzeti végrehajtó szervek általi panaszkezelés (B.7. és B.8. szakpolitikai intézkedés)	Vásárlás előtti információk (B.1. szakpolitikai intézkedés) Valós idejű információk (B.2. szakpolitikai intézkedés) A menetjegyek különálló jellegére vonatkozó információk (B.4b. szakpolitikai intézkedés) Egyablakos kapcsolattartó pont (B.5. és B.6. szakpolitikai intézkedés) Az ágazat és a nemzeti végrehajtó szervek általi panaszkezelés (B.7. és B.8. szakpolitikai intézkedés)	Vásárlás előtti információk (B.1. szakpolitikai intézkedés) Egyablakos kapcsolattartó pont (B.5. és B.6. szakpolitikai intézkedés) Az ágazat és a nemzeti végrehajtó szervek általi panaszkezelés (B.7. és B.8. szakpolitikai intézkedés)

A hatásvizsgálat arra a következtetésre jutott, hogy a 2.2. szakpolitikai alternatíva az előnyben részesített alternatíva. A hatásvizsgálat megállapította, hogy ez a leghatékonyabb és legeredményesebb szakpolitikai alternatíva, mivel méltányos egyensúlyt biztosít egyrészt a multimodális utazásokkal összefüggésben az utasok (köztük a csökkent mozgásképességű személyek) védelmének fokozására irányuló célkitűzés elérését célzó beavatkozás eredményessége, másrészt pedig az ipar költségeinek hatékonysága között, tekintettel arra, hogy ez a piac még kialakulóban van. Megállapítást nyert, hogy a 2.2. szakpolitikai alternatíva a legarányosabb és a belső és külső koherencia szempontjából is a legkoherensebb intézkedés.

Fenntartható fejlődési célok

A kezdeményezés hozzájárul a következő **fenntartható fejlődési célokhoz**: országokon belüli és az országok közötti egyenlőtlenségek csökkentésére vonatkozó 10. fenntartható fejlődési cél (a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű utasok tekintetében), az 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 klímarendelethez meghatározott klímasemlegességi célkitűzéssel, valamint a 2030-ra és a 2050-re vonatkozó uniós célértékekkel, és hozzájárul a fent említett 13. fenntartható fejlődési cél megvalósításához.

• Célravezető szabályozás és egyszerűsítés

Ez a kezdeményezés a Bizottság 2023. évi munkaprogramjának részét képezi, annak II. mellékletében (REFIT-kezdeményezések) „az emberközpontú gazdaság” címsor alatt található. Fontos REFIT-dimenzióval rendelkezik a multimodális utazást igénybe vevő utasokra vonatkozó szabályok egyszerűsítése tekintetében.

Jelentős egyszerűsítési potenciál különösen rejlik abban, hogy jobb információk állnak rendelkezésre arról, hogy az utasok milyen típusú menetjegyekkel utaznak a multimodális utazás során. Ezek az információk jelenleg nehezen hozzáférhetők, ha egyáltalán rendelkezésre állnak. A multimodális utasok a panaszkezelési eljárások révén mind az ágazat, mind a tagállami hatóságok szintjén jobb jogorvoslati eszközökkel rendelkezhetnek, ami megkönnyítené számukra jogaik érvényesítését. A szállítási szolgáltatások közötti csatlakozásmulasztások esetén érvényesülő kibővített jogokkal együtt (visszatérítés vagy helyettesítő utazási megoldás) ez az utasok számára költségmegtakarítási lehetőséget jelent. A csökkent mozgásképesességű személyek esetében különösen jelentős hatékonysági potenciál rejlik abban, hogy nemcsak ingyenes segítségnyújtás igénybevételére lennének jogosultak, ha egyetlen multimodális szerződéssel utaznak, hanem lehetőségük lenne arra is, hogy összehangolt segítséget kapjanak a multimodális csomópontokon (egyablakos kapcsolattartó pontokon) történő átszállások alkalmával, ahol jelenleg több segítségnyújtási kérelmet kell benyújtaniuk a fuvarozókhoz és a terminálüzemeltetőkhez.

A javaslat szükségszerűen szabályozási terhet jelentene, mivel jelenleg nincsenek olyan szabályok, amelyek védik a multimodális utazásban részt vevő utasokat. Ebben az összefüggésben azonban van egy jelentős enyhítő tényező, különösen a fuvarozók számára, akik a legtöbb intézkedést már most is alkalmazzák az egyetlen közlekedési mód igénybevételével megvalósuló utazásokkal összefüggésben (pl. visszatérítés vagy helyettesítő utazási megoldás, ellátás, csökkent mozgásképesességű személyek számára biztosított segítségnyújtás) – és az utazásnak mindeddig csak azt a részét nem vették figyelembe, amikor az utas közlekedési módok között vált. Emellett a kkv-nak minősülő fuvarozók és közvetítők mentesülnének a valós idejű tájékoztatásra vonatkozó javasolt szabályok alól (a javaslat 5. és 6. cikke).

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

A javaslat figyelembe veszi a digitális környezetet, különös tekintettel az üzemzavarokra és késedelmekre vonatkozó – ideális esetben digitális kommunikációs eszközökkel is elérhető – valós idejű tájékoztatásra, valamint a panaszkezelésre vonatkozóan javasolt szabályokra, amelyek esetében mind a vállalatoknak, mind a nemzeti végrehajtó szervezeteknek biztosítaniuk kell, hogy az utasok offline és online is panaszt nyújthassanak be. A javaslat figyelembe veszi továbbá az online utazási irodák növekvő jelenlétét, amelyek hajlandóak lennének szállítási szolgáltatások kombinációját kínálni a leendő utasoknak. Ez nemcsak az utazási információk megosztására vonatkozó szabályokban tükröződik, hanem a különböző szállítási szolgáltatásokra kombinált menetjegyeket értékesítő közvetítők felelőssége tekintetében is.

- **Alapjogok**

Az Európai Unió Alapjogi Chartájának 38. cikke értelmében az Unió politikáiban biztosítani kell a fogyasztók védelmének magas szintjét. A Charta 26. cikke a fogyatékossgal élő személyek beilleszkedésével foglalkozik, a tagállamoknak eszerint biztosítaniuk kell a fogyatékossgal élő személyek jogát az önállósághoz, a társadalmi és munkaerőpiaci beilleszkedéshez, valamint a közösségi életében való részvételhez. A multimodális utazást igénybe vevő utasok jogainak megerősítése az EU-ban tovább fogja növelni a fogyasztóvédelem általános magas szintjét.

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 időt alkalmaznak. A javaslatnak az utasok adatainak felhasználására vonatkozó további rendelkezései hozzájárulnak a Charta 8. cikke szerinti, a személyes adatok védelméhez való jog tiszteletben tartásához azáltal, hogy egyértelműen meghatározzák, hogy mely személyes adatok használhatók fel meghatározott célokra (az utas tájékoztatása, visszatérítés és helyettesítő utazási megoldás, valamint biztonsági és védelmi okokból), és milyen feltételek mellett.

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 hatásvizsgálat 9. fejezetében említett eredménymutatók alapján nyomon fogja követni e kezdeményezés végrehajtását és hatékonyságát. A javasolt jogszabály hatálybelépése után öt évvel a Bizottság értékelni fogja az elfogadásakor figyelembe vett célok elérésének sikerességét.

„Az EU hosszú távú versenyképessége: előretekintés a 2030 utáni időszakra” című közleményében¹⁷ a Bizottság elkötelezte magát amellyel, hogy racionalizálja és egyszerűsíti a jelentéstételi követelményeket anélkül, hogy aláásná a kapcsolódó szakpolitikai célkitűzéseket. Ez a javaslat összhangban van ezekkel a célokkal. Bár azt az új kötelezettséget rója az egyetlen multimodális szerződéseket kínáló fuvarozókra, hogy két évente jelentést tegyenek közzé szolgáltatásminőségi előírásaik végrehajtásáról, benne az utasok jogaival kapcsolatos fő teljesítménymutatókkal (pl. csatlakozásmulasztások, panaszkezelés, együttműködés a fogyatékossgal élő személyek képviselőivel), ezek a jelentések feltétlenül szükségesek az utasok jogainak 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 ellenőrzési és végrehajtási feladataik ellátásához, ezek a jelentések lehetővé

¹⁷ COM(2023) 168.

teszik az utasok számára, hogy megalapozott döntéseket hozzanak arról, hogy melyik fuvarozót válasszák a teljesítményük minősége alapján, és ösztönözhetik a fuvarozók közötti, a teljesítményük minősége alapján folytatott versenyt is. Hasonlóképpen, az a kötelezettség, hogy a nemzeti végrehajtó szerveknek két évente jelentést kell tenniük a rendelet alkalmazásának biztosítása érdekében hozott intézkedésekről és pl. a panaszokra vonatkozó statisztikákról, lehetővé tenné a Bizottság számára, hogy ellenőrizze a rendelet végrehajtását.

- **A javaslat egyes rendelkezéseinek részletes magyarázata**

A rendelet szerkezetét az utasok jogairól szóló meglévő rendeletek, és különösen a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló legutóbbi (EU) 2021/782 rendelet ihlette. Az új rendelet fő fejezetei a következők:

I. fejezet: Általános rendelkezések

Az I. fejezet a rendelet általános rendelkezéseit tartalmazza, amelyek meghatározzák a tárgyat és a célkitűzéseket, a hatályt és a fogalommeghatározásokat. Emellett felvázolja, hogy a javaslat kiegészíti az utasok jogairól szóló hatályos uniós jogszabályokat.

II. fejezet: Személyszállítási szerződések és tájékoztatás

A II. fejezet a személyszállítási szerződésekre és az utasoknak a fuvarozók, közvetítők és multimodális csomópont-üzemeltetők általi tájékoztatására vonatkozó rendelkezéseket tartalmaz. Ismerteti az utasoknak az utazás előtt és alatt (valós időben) nyújtandó tájékoztatást, valamint a különböző típusú érintett vállalkozások közötti információcsere és együttműködés módozatait.

III. fejezet: Felelősség csatlakozásmulasztások esetén

A III. fejezet az egyetlen multimodális szerződéssel rendelkező utasoknak nyújtott segítségre (visszatérítés, helyettesítő utazási megoldás, ellátás) vonatkozó rendelkezéseket tartalmaz valamely soron következő szállítási szolgáltatás kapcsán bekövetkező csatlakozásmulasztás esetén. Ezen túlmenően meghatározza a visszatérítési eljárást, amennyiben az ilyen szerződést közvetítővel kötötték. Tisztázza továbbá a kombinált multimodális menetjegyeket kínáló fuvarozók és közvetítők felelősségét. Végül bevezeti a visszatérítési és kártérítési kérelmekhez használandó közös formanyomtatványt.

IV. fejezet: Fogyatékossgal élő és csökkent mozgásképességű személyek

A IV. fejezet a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek védelmére és a számukra biztosított segítségnyújtásra vonatkozó szabályokat vázolja fel a multimodális utazással összefüggésben. Az egyetlen multimodális szerződéssel rendelkező csökkent mozgásképességű személyek személyszállításhoz való jogának és a részükre nyújtott segítség részletezése mellett bevezeti az egyablakos kapcsolattartó pontok létrehozását a multimodális személyszállítási csomópontokon. Ezek a csomópontok megfelelnek azoknak a multimodális személyszállítási csomópontoknak, amelyeket a transzeurópai közlekedési hálózat fejlesztésére vonatkozó uniós iránymutatásokról szóló rendeletre irányuló javaslat¹⁸ értelmében 2030-ig ki kell fejleszteni a TEN-T hálózat valamennyi városi csomópontjában.

¹⁸ Javaslat – AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS RENDELETE a transzeurópai közlekedési hálózat fejlesztésére vonatkozó uniós iránymutatásokról, az (EU) 2021/1153 rendelet és a 913/2010/EU

V. fejezet: Szolgáltatásminőség és panaszok

Az V. fejezet a szolgáltatásminőségre és a panaszok fuvarozók, közvetítők és multimodális csomópont-üzemeltetők általi kezelésére vonatkozó szabályokat tartalmaz.

VI. fejezet: Tájékoztatás és végrehajtás

A VI. fejezet az utasoknak a jogaikról való tájékoztatására, valamint a rendelet végrehajtására vonatkozó rendelkezéseket tartalmaz. Ez utóbbi tekintetében szabályokat tartalmaz a nemzeti végrehajtó szerv kijelölésére, az utasjogok tiszteletben tartásának nyomon követésére vonatkozó kockázatalapú megközelítésre, az érintett vállalkozások és a nemzeti végrehajtó szervek közötti információmegosztásra, valamint a tagállamok és a Bizottság közötti együttműködésre vonatkozóan.

VII. fejezet: Záró rendelkezések

A VII. fejezet a jelentéstételi kötelezettségekre és a bizottsági eljárásra vonatkozó rendelkezéseket tartalmaz.

Mellékletek

Az I. melléklet felsorolja azokat a városi csomópontokat, ahol multimodális személyszállítási csomópontokat és a megfelelő egyablakos kapcsolattartó pontokat kell létrehozni és működtetni.

A II. melléklet azokat a minimális szolgáltatásminőségi előírásokat tartalmazza, amelyeket az egyetlen multimodális szerződéseket kínáló fuvarozóknak és a multimodális csomópont-üzemeltetőknek tiszteletben kell tartaniuk.

rendelet módosításáról, valamint az 1315/2013/EU rendelet hatályon kívül helyezéséről, COM(2021) 812 final, 2021.12.14. – 2021/0420(COD).

Javaslat

AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS RENDELETE**az utasok multimodális utazásokkal összefüggő jogairól**

(EGT-vonatkozású szöveg)

AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS AZ EURÓPAI UNIÓ TANÁCSA,

tekintettel az Európai Unió működéséről szóló szerződésre és különösen annak 91. cikke (1) bekezdésére és 100. cikke (2) bekezdésére,

tekintettel az Európai Bizottság javaslatára,

a jogalkotási aktus tervezete nemzeti parlamenteknek való megküldését követően,

tekintettel az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság véleményére¹,tekintettel a Régiók Bizottságának véleményére²,

rendes jogalkotási eljárás keretében,

mivel:

- (1) Az utasok jogairól szóló uniós jogszabályok³ jelentősen javították a légi, tengeri és belvízi, autóbuszos és vasúti közlekedést igénybe vevő utasok jogainak védelmét azokban az esetekben, amikor utazási terveikben a hosszú késések és járatotrlések fennakadásokat okoznak.
- (2) Az említett rendeletek által meghatározott és védett jogok érvényesítése azonban hiányosságokat tárt fel azon utasok esetében, akik a közlekedési módok kombinációját veszik igénybe vagy kívánják igénybe venni, megakadályozva ezzel az utasjogokban rejlő lehetőségek teljes körű kiaknázását.

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 légijáratok 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?locale=hu>; 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?locale=hu>; 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?locale=hu>; 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 (HL L 334., 2010.12.17., 1. o.), ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj?locale=hu>; Az Európai Parlament és a Tanács 181/2011/EU rendelete (2011. február 16.) az autóbusszal közlekedő utasok jogairól és a 2006/2004/EK rendelet módosításáról (HL L 55., 2011.2.28., 1. o.), ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj?locale=hu>

- (3) A közös közlekedéspolitika keretében fontos a közlekedési módokat váltó utasok jogainak védelme a multimodális utazás fejlesztésének elősegítése és az utasok számára az utazási lehetőségek tekintetében rendelkezésre álló választási lehetőségek javítása érdekében.
- (4) A 261/2004/EK, az 1107/2006/EK, az (EU) 2021/782, az 1177/2010/EU és a 181/2011/EU rendeletben meghatározott, egyetlen közlekedési mód használatával történő utazásra vonatkozó uniós védelmi normákat ezért ki kell terjeszteni a közlekedési módok között váltó utasok jogaira, és biztosítani kell, hogy a multimodális utazásban közreműködő vállalkozások harmonizált szabályok szerint működjenek.
- (5) Jogi védelmet kell biztosítani azoknak az utasoknak, akik multimodális utazásokat vesznek igénybe, amennyiben erre vonatkozóan nincs külön ágazati uniós jogszabály.
- (6) A multimodális utazást igénybe vevő utasok e rendeletben megállapított jogainak ki kell egészíteniük azt a védelmet, amelyet ugyanezen utasok az utasok jogaira vonatkozó uniós jogszabályok értelmében már élveznek. Ezért ez a rendelet nem sértheti az említett jogszabályok szerinti jogokat és kötelezettségeket.
- (7) Ez a rendelet nem alkalmazandó az egyetlen multimodális szerződésekre, amennyiben azok egy csomag részét képezik, és az (EU) 2015/2302 európai parlamenti és tanácsi irányelv⁴ alapján visszatérítéshez való jog keletkezik. Tekintettel az utasoknak az említett irányelvben előírt védelmére, ez a rendelet nem alkalmazandó a kombinált multimodális menetjegyekre sem, amennyiben azokat utazásszervező egy utazási csomag részeként kombinálja.
- (8) A tagállamoknak biztosítaniuk kell, hogy tilos legyen az utas állampolgársága, illetve a fuvarozó vagy közvetítő Unión belüli székhelye alapján történő megkülönböztetés, amikor a fuvarozók vagy közvetítők a multimodális utazásokra vonatkozó szerződési feltételeket és díjszabásokat kínálnak a lakosságnak. Nem kell megtiltani a szociálpolitikai kedvezményeket, feltéve, hogy ezek az intézkedések arányosak és függetlenek az érintett utas állampolgárságától. A menetjegyeket értékesítő online platformok fejlődésére figyelemmel a tagállamoknak különös figyelmet kell fordítaniuk arra, hogy az online felületek elérése és a menetjegyvásárlás folyamata során ne kerüljön sor az utas állampolgársága, illetve a fuvarozó vagy közvetítő Unión belüli székhelye alapján történő megkülönböztetésre. Ezenfelül, függetlenül attól, hogy egy bizonyos típusú menetjegyet hogyan vásárolnak meg, az utas számára biztosított védelem szintjének azonosnak kell lennie.
- (9) A tagállamoknak biztosítaniuk kell, hogy a multimodális utazás céljából személyszállítási szerződéseket kínáló fuvarozók és közvetítők tájékoztassák az utast az adott utazáshoz kapcsolódó menetjegy vagy menetjegyek típusáról és az azokhoz kapcsolódó jogairól, különös tekintettel a csatlakozásmulasztásokra.
- (10) Az utazási információkhoz, köztük a valós idejű adatokhoz való hozzáférés megkönnyíti a multimodális utazást, és szélesebb körű utazási lehetőségeket biztosít az utasok számára. E tekintetben az (EU) 2017/1926 felhatalmazáson alapuló

⁴ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2015/2302 irányelve (2015. november 25.) az utazási csomagokról és az utazási szolgáltatás együttesekről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, továbbá a 90/314/EGK tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről (HL L 326., 2015.12.11., 1. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj?locale=hu>).

bizottsági rendelet⁵ meghatározza az ilyen utazási és forgalmi információknak a nemzeti hozzáférési pontok számára történő hozzáférhetőségét annak biztosítása érdekében, hogy a menetjegy-értékesítők az utazás előtt és alatt tájékoztatni tudják az utasokat. Az egyetlen multimodális szerződéseket kínáló fuvarozók szükségtelen terheinek elkerülése érdekében lehetővé kell tenni számukra, hogy megfeleljenek e rendelet azon rendelkezéseinek, hogy utazási információkat nyújtsanak a szolgáltatásaikat értékesítő más fuvarozóknak és közvetítőknak, amennyiben ezeket az adatokat az ilyen nemzeti hozzáférési pontok rendelkezésére bocsátják.

- (11) A 651/2014/EU bizottsági rendelet⁶ I. mellékletében meghatározott kritériumokat teljesítő kis- és közép vállalkozásnak (kkv-k) minősülő fuvarozók és közvetítők gyakran korlátozott erőforrásokkal rendelkeznek, ami korlátozhatja az információkhoz való hozzáférésüket, különösen az új technológiákkal összefüggésben. Ezért az ilyen fuvarozókat és közvetítőket mentesíteni kell a multimodális utasok valós idejű tájékoztatására vonatkozó követelmények alól.
- (12) Az egyetlen multimodális szerződéssel rendelkező azon utasok számára, akik az adott szerződés szerinti megelőző járat késése vagy törlése miatt lekésnek egy csatlakozást, lehetővé kell tenni menetjegyük visszatérítését, vagy kielégítő körülmények közötti helyettesítő utazási megoldás igénybevételét, továbbá megfelelő ellátásban kell őket részesíteni, amíg egy későbbi csatlakozásra várakoznak.
- (13) Amennyiben egy egyetlen multimodális szerződést közvetítőn keresztül foglalnak le, a közvetítőnek és a szerződő fuvarozónak tájékoztatnia kell az utast a visszatérítési eljárásról. Nevezetesen, a szerződő fuvarozónak nyilvánosan nyilatkoznia kell arról, hogy együttműködik-e közvetítőkkal a visszatérítések feldolgozása során, és ha igen, melyekkel.
- (14) A multimodális szállítási szolgáltatással kapcsolatos pontos tájékoztatás akkor is alapvető fontosságú, ha az utasok közvetítőktől vásárolnak menetjegyet. Amennyiben a közvetítők kombinált multimodális menetjegy formájában csomagként különböző szállítási szolgáltatásokra különálló menetjegyeket értékesítenek, egyértelműen tájékoztatniuk kell az utast arról, hogy ezek a menetjegyek nem nyújtanak ugyanolyan szintű védelmet, mint az egyetlen multimodális szerződések, és hogy ezeket a menetjegyeket a szolgáltatást nyújtó fuvarozó vagy fuvarozók nem egyetlen multimodális szerződésként állították ki. Amennyiben a közvetítők nem tesznek eleget ennek a követelménynek, felelősségüknek magában kell foglalnia a menetjegy árának visszatérítését és az összeg 75 %-ának megfelelő kiegészítő kártérítés megfizetését.
- (15) A fogyatékkal élő személyek jogairól szóló ENSZ-egyezményre figyelemmel, és annak érdekében, hogy a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek a multimodális utazás\ tekintetében a többi állampolgárhoz hasonló mobilitási lehetőségekkel rendelkezzenek, meg kell határozni a multimodális utazás során való megkülönböztetésmentességre és segítségnyújtásra vonatkozó szabályokat. Külön figyelmet kell fordítani a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyeknek a szállítási szolgáltatások akadálymentességéről, a járművekhez való

⁵ 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 információs szolgáltatások nyújtása tekintetében történő kiegészítéséről (HL L 272., 2017.10.21., 1. o., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg_del/2017/1926/oj?locale=hu).

⁶ A Bizottság 651/2014/EU rendelete (2014. június 17.) a Szerződés 107. és 108. cikke alkalmazásában bizonyos támogatási kategóriáknak a belső piaccal összeegyeztethetővé nyilvánításáról (HL L 187., 2014.6.26., 1. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2014/651/oj?locale=hu>).

akadálymentes hozzáférés feltételeiről, valamint a közlekedési módok közötti váltáskor rendelkezésre álló felszereltségről történő tájékoztatására. Amennyiben a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára akadálymentes formátumban nyújtanak tájékoztatást, azt az alkalmazandó jogszabályokkal, például az (EU) 2019/882 irányelv⁷ I. mellékletében meghatározott akadálymentességi követelményekkel összhangban kell nyújtani. A biztonság, a kényelem és az akadálymentesség szempontjából jelentkező előnyök fényében a tagállamoknak ösztönözniük kell az európai digitális személyiadat-tárcáknak a multimodális szállítási helyzetekben azonosítás és hitelesítés céljából történő használatát, különösen a kiszolgáltatott vagy fogyatékossgal élő személyeket segítve.

- (16) A fuvarozóknak és a multimodális csomópont-üzemeltetőknek a szállítási szolgáltatásokhoz való akadálymentes hozzáférés minőségének javítása érdekében aktívan együtt kell működniük a fogyatékossgal élő személyeket képviselő szervezetekkel. A fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek multimodális személyszállítási szolgáltatásokhoz való hozzáféréseinek megkönnyítése érdekében a tagállamoknak, a fuvarozóknak és a terminálüzemeltetőknek nemzeti szintű egyablakos kapcsolattartó pontokat kell létrehozniuk, hogy koordinálják a tájékoztatást és a segítségnyújtást az egyes főbb városi csomópontokban elérhető multimodális személyszállítási csomópontokon.
- (17) Emellett a tagállamok számára lehetővé kell tenni, hogy megköveteljék a fuvarozóktól és a terminálüzemeltetőktől, hogy nemzeti szintű egyablakos kapcsolattartó pontokat hozzanak létre további multimodális személyszállítási csomópontokon a tájékoztatás és segítségnyújtás koordinálására.
- (18) A fuvarozóknak és a terminálüzemeltetőknek a multimodális személyszállítási szolgáltatások tekintetében szolgáltatásminőségi előírásokat kell meghatározniuk, kezelniük és nyomon követniük. A fuvarozóknak továbbá nyilvánosan hozzáférhetővé kell tenniük a szolgáltatásminőségi előírások teljesítésére vonatkozó információkat.
- (19) E rendelet nem érinti az utasok azon jogát, hogy panaszt emeljenek saját tagállami szerveiknél vagy hogy érvényesítsék a nemzeti eljárások keretében fennálló jogorvoslati lehetőségeiket.
- (20) A multimodális szállítás kontextusában a fogyasztók magas szintű védelmének fenntartása érdekében meg kell követelni a tagállamoktól, hogy nemzeti végrehajtó szerveket jelöljenek ki e rendelet alkalmazásának nemzeti szintű nyomon követésére és nemzeti szintű érvényesítésére. Az említett szerveknek képesnek kell lenniük különböző jogérvényesítési intézkedések meghozatalára. Az utasok számára lehetővé kell tenni, hogy e rendelet vélt megsértésével kapcsolatban panasz tegyenek e szerveknél vagy a tagállamok által erre kijelölt bármely más szervnél. Meg kell jegyezni, hogy a tagállamok dönthetnek úgy, hogy olyan nemzeti végrehajtó szervet jelölnek ki, amely az utasok jogaira vonatkozó egyéb uniós szabályok végrehajtásáért is felelős szervként van kijelölve.
- (21) A személyes adatok kezelését a személyes adatok védelméről szóló uniós jogszabályokkal összhangban kell végezni, az (EU) 2016/679 európai parlamenti és

⁷ 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?locale=hu>

tanácsi rendeletben foglaltak szerint⁸. A személyes adatok kezelésének különösen az említett rendelet 5. cikkének (1) bekezdésében és 6. cikkének (1) bekezdésében meghatározott követelményekkel összhangban kell történnie. Azt is meg kell jegyezni, hogy az utasoknak a jogaikról való tájékoztatására vonatkozó kötelezettségek nem érintik az adatkezelő azon kötelezettségét, hogy az (EU) 2016/679 rendelet 12., 13. és 14. cikke értelmében tájékoztassa az érintettet.

- (22) Annak biztosítása érdekében, hogy az utas az utazás előtt és alatt is megkapja a multimodális utazásra vonatkozó utazási információkat, szükség lehet az utas elérhetőségének a fuvarozóval való megosztására. A fuvarozó ezeket az elérhetőségeket kizárólag az e rendelet szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése, valamint a fuvarozónak az alkalmazandó uniós biztonsági és védelmi jogszabályok szerinti kötelezettségeinek teljesítése céljából használhatja fel. Ezek a személyes adatok semmilyen más célból nem kezelhetők, és azokat a személyszállítási szerződés teljesítését követő 72 órán belül törölni kell, kivéve, ha az elérhetőségek további megőrzése indokolt az utas helyettesítő utazási megoldáshoz, visszatérítéshez vagy kártérítéshez való jogával kapcsolatos kötelezettségek teljesítése érdekében.
- (23) A tagállamoknak meg kell állapítaniuk az e rendelet megsértése esetén alkalmazandó szankciókat, és biztosítaniuk kell e szankciók alkalmazását. A szankcióknak hatékonynak, arányosnak és visszatartó erejűnek kell lenniük.
- (24) Mivel e rendelet céljait, nevezetesen a multimodális személyszállítás uniós piacának fejlesztését és az utasok multimodális utazásokkal összefüggő jogainak megállapítását a tagállamok nem tudják kielégítően megvalósítani, és ezért az Unió szintjén azok jobban megvalósíthatók, az Unió intézkedéseket hozhat 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.
- (25) E rendelet végrehajtása egységes feltételeinek biztosítása érdekében a Bizottságra végrehajtási hatásköröket kell ruházni. Ezeket a végrehajtási hatásköröket a 182/2011/EU európai parlamenti és tanácsi rendeletnek⁹ megfelelően kell gyakorolni. A visszatérítési és kártérítési kérelmekhez használandó közös formanyomtatványok elfogadására a vizsgálóbizottsági eljárást kell alkalmazni.
- (26) Ez a rendelet tiszteletben tartja az alapjogokat és az Európai Unió Alapjogi Chartájában elismert elveket, különösen a 21., a 26., a 38. és a 47. cikkben a megkülönböztetés minden formájának tilalmára, a fogyatékkal élő személyek beilleszkedésére, a fogyasztók magas szintű védelmének biztosítására és a hatékony jogorvoslathoz és a tisztességes eljáráshoz való jogra vonatkozó rendelkezéseket. A tagállamok bíróságainak e jogok és elvek tiszteletben tartásával kell alkalmazniuk ezt a rendeletet.

⁸ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) (HL L 119., 2016.5.4., 1. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj?locale=hu>).

⁹ Az Európai Parlament és a Tanács 182/2011/EU rendelete (2011. február 16.) a Bizottság végrehajtási hatásköreinek gyakorlására vonatkozó tagállami ellenőrzési mechanizmusok szabályainak és általános elveinek megállapításáról (HL L 55., 2011.2.28., 13. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj?locale=hu>).

- (27) Az (EU) 2018/1725 európai parlamenti és tanácsi rendelet 42. cikkének (1) bekezdésével összhangban a Bizottság egyeztetett az európai adatvédelmi biztossal és az [...] -án/-(j)én véleményt nyilvánított,

ELFOGADTA EZT A RENDELETET:

I. FEJEZET

ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1. cikk

Tárgy

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

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

2. cikk

Hatály

- (1) Ezt a rendeletet azokra a multimodális utazásokra kell alkalmazni, amelyek közül az összes érintett szállítási szolgáltatás az utasok jogairól szóló uniós jogszabályok¹⁰

¹⁰ Az Európai Parlament és a Tanács 261/2004/EK rendelete (2004. február 11.) visszautasított beszállás és légijáratok 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?locale=hu>; 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?locale=hu>); 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?locale=hu>); 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?locale=hu>); Az Európai Parlament és a Tanács 181/2011/EU rendelete (2011. február 16.) az autóbusszal közlekedő utasok jogairól és a 2006/2004/EK rendelet módosításáról (HL L 55., 2011.2.28., 1. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj?locale=hu>).

hatálya alá tartozik, és amelyeket a fuvarozók vagy közvetítők az utasoknak a következők formájában kínálnak:

- a) egyetlen multimodális szerződés;
 - b) kombinált multimodális menetjegy;
 - c) különálló multimodális menetjegyek.
- (2) Ezt a rendeletet a fuvarozókra, a közvetítőkre és a terminálüzemeltetőkre kell alkalmazni. A rendelet emellett az I. mellékletben felsorolt városi csomópontokban található multimodális személyszállítási csomópontokon egyablakos kapcsolattartó pontokat működtető multimodális csomópont-üzemeltetőkre is alkalmazandó.
- (3) Ez a rendelet nem érinti az utasok védelmének egyéb vonatkozásait szabályozó egyéb uniós jogszabályokban megállapított alábbi szabályokat, és kiegészíti az említett védelmet:
- a) az utasok jogairól szóló uniós jogszabályok;
 - b) az utazási csomagokra és az utazási szolgáltatásösszetésekre vonatkozó uniós jogszabályok¹¹;
 - c) a fogyasztóvédelemre vonatkozó uniós jogszabályok¹².
- (4) Ez a rendelet nem alkalmazandó a kombinált multimodális menetjegyekre, amennyiben azokat az utazásszervező az (EU) 2015/2302 irányelv¹³ szerinti utazási csomag részeként kombinálja.

¹¹ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2015/2302 irányelve (2015. november 25.) az utazási csomagokról és az utazási szolgáltatásösszetésekről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, továbbá a 90/314/EGK tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről (HL L 326., 2015.12.11., 1. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj?locale=hu>).

¹² Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2017/2394 rendelete (2017. december 12.) a fogyasztóvédelmi jogszabályok végrehajtásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről és a 2006/2004/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (EGT-vonatkozású szöveg) (HL L 345., 2017.12.27., 1. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2017/2394/oj?locale=hu>); Az Európai Parlament és a Tanács 2005/29/EK irányelve (2005. május 11.) a belső piacon az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól, valamint a 84/450/EGK tanácsi irányelv, a 97/7/EK, a 98/27/EK és a 2002/65/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvek, valamint a 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet módosításáról („Irányelv a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról”) (EGT-vonatkozású szöveg) (HL L 149., 2005.6.11., 22. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj?locale=hu>); Az Európai Parlament és a Tanács 2013/11/EU irányelve (2013. május 21.) a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói alternatív vitarendezési irányelv) (HL L 165., 2013.6.18., 63. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj?locale=hu>); Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2020/1828 irányelve (2020. november 25.) a fogyasztók kollektív érdekeinek védelmére irányuló képviselői keresetokról és a 2009/22/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (HL L 409., 2020.12.4., 1. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj?locale=hu>); A Tanács 93/13/EGK irányelve (1993. április 5.) a fogyasztókkal kötött szerződésekben alkalmazott tisztességtelen feltételekről (HL L 95., 1993.4.21., 29. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj?locale=hu>).

¹³ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2015/2302 irányelve (2015. november 25.) az utazási csomagokról és az utazási szolgáltatásösszetésekről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, továbbá a 90/314/EGK tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről (HL L 326., 2015.12.11., 1. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj?locale=hu>).

- (5) A 7. cikk (1) bekezdésének a) pontja alkalmazandó azokra az utasokra, akiknek az egyetlen multimodális szerződése egy csomag részét képezik, kivéve, ha az (EU) 2015/2302 irányelv¹⁴ alapján visszatérítéshez való jog keletkezik.

3. cikk

Fogalommeghatározások

E rendelet alkalmazásában a következő meghatározásokat kell alkalmazni:

1. „multimodális utazás”: az utasnak egy kiindulási hely és egy végső célállomás közötti utazása, amely legalább két szállítási szolgáltatást és legalább két közlekedési módot foglal magában;
2. „fuvarozó”: a közvetítőtől eltérő természetes vagy jogi személy, aki vagy amely szállítási szolgáltatásokat nyújt a lakosság számára, beleértve a következőket:
 - a) a 261/2004/EK rendelet 2. cikke b) pontjában foglalt meghatározás szerinti üzemeltető légitfuvarozók;
 - b) az (EU) 2021/782 rendelet 3. cikke 1. pontjában foglalt meghatározás szerinti vállalkozó vasúti társaság;
 - c) az 1177/2010/EU rendelet 3. cikke d) bekezdésében foglalt meghatározás szerinti szállítók;
 - d) az 181/2011/EU rendelet 3. cikke e) bekezdésében foglalt meghatározás szerinti fuvarozók;
3. „menetjegy-értékesítő”: a fuvarozótól eltérő természetes vagy jogi személy, aki vagy amely a fuvarozó vagy az utas nevében jár el a személyszállítási szerződések megkötése céljából;
4. „közvetítő”: a fuvarozóval nem azonos menetjegy-értékesítő vagy az (EU) 2015/2302 irányelv 3. cikkének 8., illetve 9. pontjában meghatározott utazásszervező vagy utazásközvetítő;
5. „menetjegy”: a személyszállítási szerződés megkötésének érvényes bizonyítéka, formájától függetlenül;
6. „személyszállítási szerződés”: a fuvarozó és az utas között egy vagy több szállítási szolgáltatás igénybevételére létrejött, személyszállításról szóló szerződés;
7. „egyetlen multimodális szerződés”: multimodális utazásra vonatkozó személyszállítási szerződés, amely egy vagy több fuvarozó által üzemeltetett, egymást követő szállítási szolgáltatásokat tartalmaz;
8. „kombinált multimodális menetjegy”: multimodális utazásra szóló menetjegy vagy menetjegyek, amelyek olyan különálló személyszállítási szerződéseket képviselnek, amelyeket a fuvarozó vagy a közvetítő saját kezdeményezésére kombinált, és amelyeket az utas egyszeri fizetéssel vásárol meg;

¹⁴ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2015/2302 irányelve (2015. november 25.) az utazási csomagokról és az utazási szolgáltatásügyletekről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, továbbá a 90/314/EGK tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről (HL L 326., 2015.12.11., 1. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj?locale=hu>).

9. „különálló multimodális menetjegyek”: multimodális utazásra szóló, különálló személyszállítási szerződéseket képviselő menetjegyek, amelyeket egy fuvarozó vagy közvetítő együttesen kínál, és amelyeket az utas külön fizetések útján vásárol;
10. „szállítási szolgáltatás”: terminálok között menetrend szerint működtetett személyszállítási szolgáltatás, beleértve a helyettesítő utazási megoldás tekintetében kínált szállítási szolgáltatásokat is;
11. „a repülőtér vezetése”: az 1107/2006/EK rendelet f) pontjában meghatározott szerv;
12. „repülőtér”: az 1107/2006/EK rendelet j) pontjában meghatározott repülőtér;
13. „vasútállomás-üzemeltető”: az (EU) 2021/782 rendelet 3. cikkének 3. pontjában meghatározott állomásüzemeltető;
14. „vasútállomás”: az (EU) 2021/782 rendelet 3. cikkének 22. pontjában meghatározott állomás;
15. „kikötői terminál”: az 1177/2010/EU rendelet 3. cikkének k) pontjában meghatározott kikötői terminál;
16. „kikötői terminál üzemeltetője”: az 1177/2010/EU rendelet 3. cikkének s) pontjában meghatározott terminálüzemeltető;
17. „autóbusz-állomás”: a 181/2011/EU rendelet 3. cikkének m) pontjában meghatározott állomás;
18. „autóbusz-állomást üzemeltető szerv”: az 181/2011/EU rendelet 3. cikkének o) pontjában meghatározott szervezet;
19. „terminál”: repülőtér, vasútállomás, kikötői terminál vagy autóbusz-állomás;
20. „terminálüzemeltető”: a repülőtér vezetése, a vasútállomás-üzemeltető, a kikötői terminál üzemeltetője vagy az autóbusz-állomást üzemeltető szerv;
21. „multimodális személyszállítási csomópont”: legalább két személyszállítási mód közötti kapcsolódási pont, ahol biztosított a közforgalmú személyszállításhoz való hozzáférés és a közlekedési módok közötti átszállás, beleértve a P+R parkolókat és az aktív módokat is, és amely kapcsolódási pontként szolgál a városi csomópontok és a távolsági közlekedési hálózatok között;
22. „multimodális csomópont-üzemeltető”: a multimodális személyszállítási csomópont irányításáért felelős terminálüzemeltető;
23. „csatlakozásmulasztás multimodális utazás során”: olyan helyzet, amikor egy utas egy multimodális utazás folyamán egy vagy több korábbi szállítási szolgáltatás késése vagy törlése, vagy egy szállítási szolgáltatásnak a menetrend szerinti indulási időt megelőző indulása miatt lemarad egy vagy több szállítási szolgáltatásról;
24. „fogycsökkenéssel élő személy” és „csökkent mozgásképeségű személy”: olyan személy, aki tartós vagy ideiglenes fizikai, mentális, értelmi vagy érzékszervi sérüléssel él, amely miatt különböző akadályokba ütközhet és ez gátolhatja abban, hogy más utasokhoz hasonlóan teljeskörűen és hatékonyan vegye igénybe a közlekedést vagy akinek mozgásképesége a közlekedés során az életkora miatt korlátozott;
25. „mikro-, kis- és középvállalkozás” vagy „kkv”: a 651/2014/EU bizottsági rendelet I. mellékletében megállapított feltételeknek megfelelő vállalkozás.

II. FEJEZET

SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉSEK ÉS TÁJÉKOZTATÁS

4. cikk

Megkülönböztetésmentes szerződési feltételek és díjszabások

- (1) A szociálpolitikai kedvezmények sérelme nélkül, a fuvarozóknak vagy közvetítőknek az utas állampolgársága szerinti, illetve a fuvarozó vagy közvetítő Unión belüli székhelye szerinti közvetlen vagy közvetett hátrányos megkülönböztetés nélkül kell meghatározniuk a multimodális utazásokra vonatkozó szerződési feltételeiket és díjszabásaikat az utazóközönség számára.
- (2) A szociálpolitikai kedvezmények megengedettek, feltéve, hogy nem alkalmaznak megkülönböztetést az utas állampolgársága alapján.

5. cikk

Utazási információk az utasok számára

- (1) Az egy vagy több fuvarozó nevében személyszállítási szerződést kínáló fuvarozóknak és közvetítőknek a vásárlás előtt tájékoztatniuk kell az utast arról, hogy a multimodális utazásra szóló menetjegy vagy menetjegyek egyetlen multimodális szerződésnek, kombinált multimodális menetjegynek vagy különálló multimodális menetjegyeknek minősülnek-e, valamint a szerződés vagy a menetjegy típusához kapcsolódó jogokról.
- (2) A vásárlás előtt a multimodális utazás céljából egy vagy több fuvarozó nevében személyszállítási szerződést kínáló fuvarozóknak és közvetítőknek általános iránymutatást kell nyújtaniuk az utas számára a multimodális utazás keretében kínált különböző típusú szállítási szolgáltatások közötti minimális átszállási időkről.
- (3) A multimodális csomópont-üzemeltetőknek ezenfelül általános iránymutatást kell nyújtaniuk a multimodális csomóponton működő különböző típusú szállítási szolgáltatások közötti minimális átszállási időkről is.
- (4) Azoknak a fuvarozóknak és közvetítőknek, amelyek egy vagy több fuvarozó nevében multimodális utazás céljából személyszállítási szerződést kínálnak, a multimodális utazás előtt tájékoztatniuk kell az utast a következőkről:
 - a) a szerződésre alkalmazandó általános feltételek;
 - b) a multimodális utazás leggyorsabb utazási alternatívájának menetrendje és feltételei;
 - c) a multimodális utazás valamennyi érvényes díjának menetrendje és feltételei, kiemelve a legolcsóbb díjakat;
 - d) a multimodális utazást érintő, tervezett és valós idejű üzemzavarok és késések;
 - e) a 18. cikk szerinti panaszok benyújtására vonatkozó eljárások.
- (5) Az egyetlen multimodális szerződéseket és kombinált multimodális menetjegyeket kínáló fuvarozók, valamint lehetőség szerint a kombinált multimodális menetjegyeket kínáló közvetítők az utazás során tájékoztatják az utast a következőkről:

- a) üzemzavarok és késések (tervezett és valós idejű);
 - b) összeköttetést biztosító fő szállítási szolgáltatások;
 - c) a szállítási szolgáltatáson és a terminálokon felmerülő biztonsági és üzembiztonsági kérdések.
- (6) Az (1)–(5) bekezdésében említett információt a legmegfelelőbb formában kell közölni, többek között a legmodernebb kommunikációs technológiák igénybevételével. Ezen információkat akadálymentes formátumban kell közölni.
- (7) Az utasok tájékoztatását elektronikus úton is biztosítani kell, amennyiben ez technikailag lehetséges. Amennyiben a tájékoztatást elektronikus kommunikációs eszközökön keresztül nyújtják, a fuvarozók és a közvetítők biztosítják, hogy az utas tartós adathordozón megőrizhesse az írásbeli kommunikációt, beleértve az ilyen levelezés dátumát és időpontját is. Minden kommunikációs eszköznek lehetővé kell tennie az utas számára, hogy gyorsan és hatékonyan kapcsolatba tudjon lépni a fuvarozóval, illetve közvetítővel.
- (8) Amennyiben az utas nem közvetlenül a fuvarozótól, hanem közvetítőn keresztül szerzi be az egyetlen multimodális szerződést, a közvetítőnek meg kell adnia az utas elérhetőségét és a foglalási adatokat az érintett fuvarozóknak. A fuvarozó ezeket az elérhetőségi adatokat csak az e rendelet szerinti kötelezettségei teljesítéséhez szükséges mértékben használhatja fel a tájékoztatás, az ellátás nyújtása, a visszatérítés, a helyettesítő utazási megoldás és a kártérítés, valamint a fuvarozónak az alkalmazandó uniós biztonsági és védelmi jogszabályok szerinti kötelezettségeinek teljesítéséhez. A fuvarozó a személyszállítási szerződés teljesítését követő 72 órán belül törli az elérhetőségeket, kivéve, ha az elérhetőségek további megőrzése indokolt az utas helyettesítő utazási megoldáshoz, visszatérítéshez vagy kártérítéshez való jogával kapcsolatos kötelezettségek teljesítése érdekében.
- (9) A kkv-nak minősülő fuvarozók és közvetítők mentesülnek e cikk valós idejű tájékoztatásra vonatkozó rendelkezései alól.

6. cikk

A fuvarozók és a közvetítők utazási információkhoz való hozzáférése

- (1) Az (EU) 2021/782 rendelet 10. cikke (1) bekezdésének sérelme nélkül az egyetlen multimodális szerződéseket kínáló fuvarozóknak hozzáférést kell biztosítaniuk a szerződéseiket értékesítő más fuvarozók és közvetítők számára az 5. cikk (2)–(5) bekezdésében meghatározott utazási információkhoz.
- (2) Az egyetlen multimodális szerződéseket kínáló fuvarozóknak ezen információk megosztását és a hozzáférés biztosítását hátrányos megkülönböztetés és indokolatlan késedelem nélkül kell végrehajtaniuk. Egyszeri kérésnek elegendőnek kell lennie az információkhoz való folyamatos hozzáféréshez. Az (1) bekezdéssel összhangban az információk rendelkezésre bocsátására kötelezett fuvarozó kérheti olyan szerződés vagy egyéb megállapodás megkötését, amelynek alapján az információkat nyújtja vagy a hozzáférést biztosítja. Az információ felhasználására vonatkozó szerződés vagy megállapodás feltételei nem korlátozhatják szükségtelenül az ismételt felhasználás lehetőségét. A feltételek nem használhatók fel a verseny korlátozására. Az egyetlen multimodális szerződéseket kínáló fuvarozók más fuvarozóktól és

közvetítőktől a hozzáférés biztosításával kapcsolatban felmerült költségekért méltányos, észszerű és arányos pénzügyi ellentételezését kérhetnek.

- (3) Az információk megosztását és a hozzáférés biztosítását megfelelő technikai eszközökkel, például alkalmazásprogramozási felületek révén kell teljesíteni. Biztosítani kell, hogy ezek az alkalmazásprogramozási felületek megfeleljenek az (EU) 2016/797 irányelv alapján elfogadott végrehajtási jogi aktusokban meghatározott előírásoknak.
- (4) Amennyiben az (1) bekezdés hatálya alá tartozó információkat más uniós jogi aktusokkal, különösen a 2010/40/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv¹⁵ alapján elfogadott felhatalmazáson alapuló jogi aktusokkal összhangban szolgáltatják, az e cikk szerinti megfelelő kötelezettségek ugyanúgy teljesülnek.

III. FEJEZET

CSATLAKOZÁSMULASZTÁSOK

7. cikk

Visszatérítés és helyettesítő utazási megoldás

- (1) Amennyiben az egyetlen multimodális szerződés keretében igénybe vett multimodális utazás során valamely soron következő szállítási szolgáltatás esetében csatlakozásmulasztásra kerül sor, vagy észszerűen feltételezhető, hogy csatlakozásmulasztás következik be az ugyanazon szerződés szerinti megelőző szállítási szolgáltatás késése vagy törlése miatt, a szerződő fuvarozónak azonnal fel kell ajánlania az utas számára az alábbiak közötti választás lehetőségét:
- a) a menetjegy teljes árának visszatérítése ugyanazon feltételekkel, mint amelyekkel a fizetés történt, az utazás meg nem tett részére vagy részeire, vagy ha az utazás az utas eredeti útiterve szempontjából már érdektelenné vált, a már megtett részére vagy részeire, adott esetben a kiindulási helyre történő lehető legkorábbi visszajuttatás biztosításával együtt;
 - b) az utazás folytatása vagy helyettesítő utazási megoldás a végső célállomásig hasonló szállítási feltételek mellett a lehető legkorábban;
 - c) az utazás folytatása vagy helyettesítő utazási megoldás a végső célállomásig hasonló szállítási feltételek mellett az utas által választott, későbbi időpontban.
- A szerződő fuvarozónak meg kell tenni az utas által választott választási alternatívához szükséges intézkedéseket.
- (2) Amennyiben az (1) bekezdés b) és c) pontjának alkalmazásában a hasonló feltételek melletti helyettesítő utazási megoldást ugyanaz a fuvarozó biztosítja, vagy ha ez a fuvarozó másik fuvarozót bíz meg a helyettesítő utazási megoldás biztosításával, ez nem eredményezhet többletköltséget az utas részére. Ez a követelmény abban az esetben is alkalmazandó, ha a helyettesítő utazási megoldás magasabb osztályú

¹⁵ Az Európai Parlament és a Tanács 2010/40/EU irányelve (2010. július 7.) az intelligens közlekedési rendszereknek a közúti közlekedés területén történő kiépítésére, valamint a más közlekedési módokhoz való kapcsolódására vonatkozó keretről (HL L 207., 2010.8.6., 1. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2010/40/oj?locale=hu>).

szolgáltatással és más szállítási móddal történik. A fuvarozóknak minden észszerű intézkedést meg kell tenniük a további átszállások elkerülése és annak biztosítása érdekében, hogy a teljes utazási időre kivetített késés időtartama a lehető legrövidebb legyen.

- (3) A helyettesítő utazási megoldás szolgáltatóinak alternatív szolgáltatás felkínálása esetén az elmulasztott szállítási szolgáltatásához hasonló szintű segítséget és akadálymentes feltételeket kell biztosítaniuk a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára. A helyettesítő utazási megoldás szolgáltatóinak különös figyelmet kell fordítaniuk arra, hogy a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára a többi utas számára kínált szolgáltatásoktól eltérő, az igényeikhez igazított alternatív szolgáltatásokat biztosítsanak.
- (4) Az (1) bekezdés a) pontjában említett visszatérítéseket a kérelem beérkezésétől számított 14 napon belül kell kifizetni. A tagállamok megkövetelhetik a szerződő fuvarozóktól, hogy ezeket a kérelmeket meghatározott kommunikációs eszközökön keresztül fogadják be, feltéve, hogy a követelmény nem eredményez hátrányos megkülönböztetést. A visszatérítés kifizetése történhet pénz, utalvány és/vagy egyéb szolgáltatások formájában, amennyiben az utalványokra és/vagy az egyéb szolgáltatásokra vonatkozó feltételek kellően rugalmasak, különösen az érvényességi idő és a célállomás tekintetében, és az utas kifejezetten elfogadja az említett utalványokat és/vagy egyéb szolgáltatásokat. A menetjegy ára alapján járó visszatérítést nem csökkenthetik pénzügyi tranzakciós költségek, például díjak, telefonköltség vagy postaköltség.

8. cikk

Visszatérítés abban az esetben, ha az egyetlen multimodális szerződést közvetítőn keresztül foglalták le

- (1) Amennyiben az utas közvetítőn keresztül vásárolta meg az egyetlen multimodális szerződést, a szerződő fuvarozó a 7. cikk (1) bekezdésének a) pontjában említett visszatérítést e közvetítőn keresztül is teljesítheti e cikkel összhangban.
- (2) A közvetítőnek és a szerződő fuvarozónak a foglaláskor és a foglalás visszaigazolásán egyértelműen, közérthetően és könnyen hozzáférhetően tájékoztatnia kell az utast az e cikkben előírt visszatérítési eljárásról.
- (3) A közvetítőn keresztül történő visszatérítés térítésmentes az utasok és az összes többi érintett fél számára.
- (4) A fuvarozónak egyértelműen, érthetően és könnyen hozzáférhető módon nyilvánosan nyilatkoznia kell, hogy beleegyezik-e a visszatérítések közvetítőkön keresztül történő feldolgozásába, és hogy mely közvetítők esetében fogadja el ezt a gyakorlatot.
- (5) A következők alkalmazandók abban az esetben, ha a visszatérítés olyan közvetítőkön keresztül történik, amelyek saját számlájukról fizették ki a szerződő fuvarozónak az egyetlen multimodális szerződést:
 - a) a szerződő fuvarozó hét napon belül, egy tranzakció keretében, a foglaláskor használttal megegyező fizetési módszeren keresztül visszatéríti a közvetítőnek az összeget, a kifizetést az eredeti foglalási hivatkozáshoz kapcsolva. A hétnapos időszak azon a napon kezdődik, amikor az utas e rendelet 7. cikke (1) bekezdésének a) pontjával 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 fuvarozót;

- b) ha az utas az e rendelet 7. cikke (1) bekezdésének a) pontja szerinti visszatérítés kiválasztásától számított 14 napon belül nem kapja meg a visszatérítést, a szerződő 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 a szerződő fuvarozó 14 napon belül visszatérítést nyújt az utasnak, és erről tájékoztatja az utast és a közvetítőt.

9. cikk

Segítségnyújtás

- (1) Abban az esetben, ha az egyetlen multimodális szerződés keretében igénybe vett multimodális utazás során valamely soron következő szállítási szolgáltatás esetében csatlakozásmulasztásra kerül sor az ugyanazon szerződés szerinti megelőző szállítási szolgáltatás késése vagy törlése miatt, a szerződő fuvarozó köteles térítésmentesen felajánlani az utasok részére az alábbiakat:
- a) a várakozási időhöz észszerűen mérten étkezés és frissítők, amennyiben azok a szállítási szolgáltatáson vagy a terminálon rendelkezésre állnak, vagy észszerűen odaszállíthatók olyan szempontokat figyelembe véve, mint a beszállítótól való távolság, a szállítási idő és a költségek;
- b) szállodai vagy egyéb szálláshely, valamint a terminál és a szálláshely közötti szállítás azokban az esetekben, amikor egy- vagy többéjszakás tartózkodás vagy többlettartózkodás válik szükségessé, amennyiben az időben és fizikailag lehetséges. Azokban az esetekben, amikor az ilyen tartózkodás az (EU) 2021/782 rendelet 19. cikkének (10) bekezdésében említett körülmények miatt válik szükségessé, a fuvarozó legfeljebb három éjszakára korlátozhatja az elszállásolási kötelezettség időtartamát. Lehetőség szerint figyelembe kell venni a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek hozzáférési igényeit, valamint a segítő kutyák szükségleteit.
- (2) Az (1) bekezdés alkalmazása során az üzemeltető fuvarozónak különös figyelmet kell fordítania a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek, valamint bármely őket kísérő személy és a segítő kutyák igényeire.

10. cikk

A kombinált multimodális menetjegyekre vonatkozó felelősség

- (1) Amennyiben az utas egy vagy több csatlakozást elmulaszt, a kombinált multimodális menetjegyet értékesítő fuvarozó vagy közvetítő köteles visszatéríteni a menetjegyért fizetett teljes összeget, és ezenfelül az összeg 75 %-ának megfelelő kártérítést köteles fizetni. A visszatérítési és kártérítési jog nem érinti az utasoknak további kártérítést biztosító, alkalmazandó nemzeti jogot.
- (2) Az (1) bekezdésben megállapított felelősség nem alkalmazandó abban az esetben, ha a menetjegyeken, valamely másik dokumentumon vagy elektronikusan, az utas által később megjeleníthető módon feltüntették, hogy a kombinált multimodális menetjegy külön személyszállítási szerződésekből áll, amelyek elmulasztott csatlakozás esetén e rendelet értelmében nem jogosítanak fel visszatérítésre,

helyettesítő utazási megoldásra, segítségnyújtásra vagy kártérítésre, és ha az utas erről a vásárlást megelőzően egyértelműen tájékoztatást kapott. A kombinált multimodális menetjegyet értékesítő fuvarozónak vagy közvetítőnek kell bizonyítania, hogy az utas megkapta az említett tájékoztatást.

A kombinált multimodális menetjegyet értékesítő fuvarozónak vagy közvetítőnek kell bizonyítania, hogy az utas megkapta az említett tájékoztatást.

- (3) A kombinált multimodális menetjegyet értékesítő fuvarozók vagy közvetítők felelősek az utasok által az (1) bekezdés alapján benyújtott kérelmek és esetleges panaszok kezeléséért.
- (4) Az (1) bekezdésben említett visszatérítést és kártérítést a kérelem beérkezésétől számított 14 napon belül ki kell fizetni.

11. cikk

A visszatérítési és kártérítési kérelmekhez használandó közös formanyomtatvány

- (1) A Bizottság végrehajtási jogi aktust fogad el az e rendelet szerinti kártérítési és visszatérítési kérelmekhez használandó közös formanyomtatvány létrehozásáról. Ezt a közös formanyomtatványt akadálymentes formátumokban kell létrehozni. E végrehajtási jogi aktust a 26. cikk (2) bekezdésében említett vizsgálóbizottsági eljárás keretében kell elfogadni.
- (2) Az utasok jogosultak kérelmüket az (1) bekezdésben említett közös formanyomtatványon benyújtani. A fuvarozó és a közvetítő nem utasíthatja el a kártérítési kérelmet pusztán azon az alapon, hogy az utas nem az említett formanyomtatványt használta. Ha a kérelem nem kellően pontos, a fuvarozónak és a közvetítőnek fel kell kérnie az utast arra, hogy pontosítsa kérelmét, és ehhez segítséget kell nyújtania a részére.
- (3) A fuvarozóknak és a közvetítőknek honlapjukon meg kell adniuk a részleteket, például azt az e-mail-címet, amelyre 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 kínálják, 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 adjanak meg információkat.
- (4) A Bizottság a honlapján az Unió valamennyi nyelvén elérhetővé teszi a közös formanyomtatványt. A tagállamok által a 20. cikk (1) bekezdésével és a 21. cikk (1) bekezdésével összhangban kijelölt szerv vagy szervek biztosítják, hogy az utasok hozzáférjenek a közös formanyomtatványhoz.

IV. FEJEZET

A FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐ ÉS A CSÖKKENT MOZGÁSKÉPESSÉGŰ SZEMÉLYEK

12. cikk

Közlekedéshez való jog

- (1) Az egyetlen multimodális szerződéseket kínáló fuvarozóknak és a multimodális csomópont-üzemeltetőknek a fogyatékossgal élő személyek és a csökkent mozgásképességű személyek szállítása tekintetében megkülönböztetésmentes hozzáférési szabályokat kell megállapítaniuk. E szabályoknak meg kell felelniük a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek szállításának korlátozására vonatkozó, az utasok jogairól szóló uniós jogban foglalt vonatkozó rendelkezéseknek.
- (2) A fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára többletköltségek nélkül kell multimodális utazásokra vonatkozó helyfoglalást és menetjegyet kínálni – akár egyetlen multimodális szerződés, akár kombinált multimodális menetjegy, akár különálló multimodális menetjegy formájában. A fuvarozó és a közvetítő a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyektől nem tagadhatja meg a helyfoglalás elfogadását vagy a menetjegy kiadását és nem követelheti meg, hogy egy másik személy kísérje az ilyen személyeket, kivéve, ha ez az (1) bekezdésben említett hozzáférési szabályoknak való megfelelés érdekében feltétlenül szükséges.
- (3) Az (1) bekezdésben említett hozzáférési szabályokat a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyeket képviselő szervezeteknek, valamint adott esetben a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek képviselőinek aktív részvételével kell megállapítani.
- (4) Az egyetlen multimodális szerződéseket kínáló fuvarozóknak és a multimodális csomópont-üzemeltetőknek közzé kell tenniük az (1) bekezdésben említett hozzáférési szabályokat, és kérésre akadálymentes formátumban rendelkezésre kell bocsátaniuk azokat.
- (5) Amennyiben a fuvarozó megköveteli, hogy a fogyatékossgal élő vagy csökkent mozgásképességű személyt a (2) bekezdésben előírt segítségnyújtásra képes másik személy kísérje, a kísérő személy térítésmentes utazásra jogosult, és számára – amennyiben ez megoldható – a fogyatékossgal élő vagy a csökkent mozgásképességű személy mellett kell ülőhelyet biztosítani.
- (6) Amennyiben a fuvarozó vagy a közvetítő él a 12. cikk (2) bekezdése szerinti eltéréssel, a helyfoglalás vagy a menetjegykiadás megtagadását, vagy a kíséret megkövetelését követő öt munkanapon belül kérésre írásban vagy szükség esetében bármely akadálymentes formátumban tájékoztatnia kell az eltérés alkalmazásának okairól az érintett fogyatékossgal élő vagy csökkent mozgásképességű személyt. A fuvarozónak vagy a közvetítőnek észszerű erőfeszítést kell tennie arra, hogy a szóban forgó személy akadálymentességgel kapcsolatos szükségleteire figyelemmel a számára elfogadható alternatív közlekedési lehetőséget javasoljon.

13. cikk

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

Az egy vagy több fuvarozó nevében személyszállítási szerződést kínáló fuvarozóknak és közvetítőknak, valamint a multimodális csomópont-üzemeltetőknek tájékoztatást kell nyújtaniuk a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára a multimodális csomópont és a kapcsolódó felszereltség, valamint a szolgáltatások akadálymentességéről. Ezen információkat kérésre akadálymentes formátumban kell közölni.

14. cikk

A fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek részére biztosított segítségnyújtás

Az egyetlen multimodális szerződések keretében a fuvarozóknak, a terminálüzemeltetőknek és a közvetítőknak együtt kell működniük annak érdekében, hogy a 12. cikk (1) bekezdésében említett hozzáférési szabályokkal összhangban térítésmentes segítséget nyújtsanak a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára, és egyetlen értesítési mechanizmust kínáljanak a következőknek megfelelően:

- a) segítséget kell nyújtani, ha az utas segítségnyújtás iránti igényéről legalább 48 órával annak szükségessége előtt értesítik a fuvarozót, az egyetlen multimodális szerződést értékesítő közvetítőt, a terminálüzemeltetőt vagy adott esetben a 15. cikkben említett egyablakos kapcsolattartó pontot; egy utazásra vonatkozóan egy értesítést kell küldeni; az értesítést továbbítani kell az utazásban közreműködő minden fuvarozónak, terminálüzemeltetőnek és egyablakos kapcsolattartó pontnak;
- b) az értesítést az alkalmazott kommunikációs eszköztől függetlenül többletköltségek nélkül kell fogadni;
- c) a fuvarozóknak, a terminálüzemeltetőknek és a közvetítőknak valamennyi, az értesítések fogadásához szükséges intézkedést meg kell tenniük; amennyiben a menetjegy-értékesítők nem tudják kezelni az ilyen értesítéseket, alternatív vásárlási pontokat kell javasolniuk vagy alternatív módokat kell megadniuk az értesítés megtételéhez;
- d) amennyiben az értesítés az a) pontnak megfelelően történik, a fuvarozóknak és a terminálüzemeltetőknek oly módon kell segítséget nyújtaniuk, hogy az érintett személy az egyetlen multimodális szerződés részeként igénybe tudja venni azokat a szállítási szolgáltatásokat, amelyekre helyfoglalással rendelkezik;
- e) amennyiben az értesítésre nem az a) pontnak megfelelően kerül sor, vagy nem kerül sor ilyen értesítésre, a fuvarozóknak és a terminálüzemeltetőknek minden észszerű lépést meg kell tenniük annak érdekében, hogy segítséget nyújtsanak a fogyatékossgal élő vagy a csökkent mozgásképességű személy számára az utazás lehetővé tétele érdekében;

- f) a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára lehetővé kell tenni, hogy – az idevágó uniós¹⁶ vagy nemzeti joggal összhangban – segítő kutya kísérje őket.

15. cikk

Egyablakos kapcsolattartó pontok a multimodális személyszállítási csomópontokon

- (1) A tagállamoknak gondoskodniuk kell arról, hogy a terminálüzemeltetők és a fuvarozók a területükön együttműködjenek a fogyatékossgal élő személyeket és a csökkent mozgásképességű személyeket segítő egyablakos kapcsolattartó pontoknak az I. mellékletben felsorolt városi csomópontokban található multimodális személyszállítási csomópontokon történő létesítése és működtetése céljából. Az egyablakos kapcsolattartó pontok működési feltételeit a 12. cikk (1) bekezdésében említett hozzáférési szabályokban kell meghatározni. Az említett egyablakos kapcsolattartó pontok feladata a következő:
- a) segítségnyújtás iránti kérések fogadása a terminálokon;
 - b) segítségnyújtás iránti egyedi kérések továbbítása a terminálüzemeltetők és a fuvarozók felé.
- (2) A tagállamok előírhatják, hogy a terminálüzemeltetők és a fuvarozók a területükön együttműködjenek egyablakos kapcsolattartó pontoknak az (1) bekezdésben említettektől eltérő multimodális személyszállítási csomópontokon történő létrehozása és működtetése céljából.

16. cikk

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

- (1) Amennyiben a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyeket az egyik szállítási szolgáltatásról egy csatlakozó szállítási szolgáltatásra történő átszállásban – egyetlen multimodális szerződés keretében vagy egy multimodális személyszállítási csomóponton – segítő terminálüzemeltető vagy fuvarozó elveszíti vagy megrongálja egy fogyatékossgal élő vagy csökkent mozgásképességű személy mozgást segítő eszközét – többek között a kerekesszékét –, segédeszközét, vagy segítő kutyájának az elvesztését vagy sérülését okozza, felelősség terheli az okozott kárért, veszteségért vagy sérülésért, és indokolatlan késedelem nélkül kártérítést kell nyújtania. Az említett kártérítésnek tartalmaznia kell a következőket:
- a) az elveszített vagy megrongálódott mozgást segítő eszköz vagy segédeszköz pótlásának vagy javításának a költsége;
 - b) az elveszített vagy sérülést szenvedett segítő kutya pótlásának vagy sérülése kezelésének a költsége;
 - c) a mozgást segítő eszköz, segédeszköz vagy segítő kutya ideiglenes pótlásának észszerű költségei, amennyiben a fuvarozó vagy a terminálüzemeltető a (2)

¹⁶ Az Európai Parlament és a Tanács 576/2013/EU rendelete (2013. június 12.) a kedvtelésből tartott állatok nem kereskedelmi célú mozgásáról és a 998/2003/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (EGT-vonatkozású szöveg) (HL L 178., 2013.6.28., 1. o.).

bekezdéssel összhangban nem biztosít ilyen pótlást, illetve nem kell ilyen pótlást biztosítani.

- (2) Az (1) bekezdés alkalmazásában a fuvarozóknak és a terminálüzemeltetőknek sürgősen minden észszerű erőfeszítést meg kell tenniük annak érdekében, hogy biztosítsák a mozgást segítő eszközt vagy a segédeszközt ideiglenesen helyettesítő, azonnal szükséges eszközt vagy segédeszközt. A fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személy számára lehetővé kell tenni, hogy az (1) bekezdésben említett kártérítés kifizetéséig megtartsa a szóban forgó ideiglenes helyettesítő eszközt vagy segédeszközt.
- (3) Amennyiben a fuvarozó vagy a terminálüzemeltető az (1) bekezdés alapján kártérítést fizet, e rendelet rendelkezései nem értelmezhetők a fuvarozó azon joga korlátozásaként, hogy kártérítést kérjen bármely személytől – beleértve harmadik feleket is –, az alkalmazandó joggal összhangban.

V. FEJEZET

SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉG ÉS PANASZOK

17. cikk

Szolgáltatásminőségi előírások

- (1) Az egyetlen multimodális szerződéseket kínáló fuvarozóknak szolgáltatásminőségi előírásokat kell megállapítaniuk, és a szolgáltatásminőség fenntartása érdekében minőségbiztosítási rendszert kell alkalmazniuk. A szolgáltatásminőségi előírásoknak ki kell terjedniük legalább a II. mellékletben felsorolt elemekre.
- (2) Az egyetlen multimodális szerződéseket kínáló fuvarozóknak teljesítményüket a szolgáltatásminőségi előírásokban foglaltak alapján kell nyomon követniük. A 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 valamely tagállamban található multimodális csomópont-üzemeltetőknek a II. mellékletben felsorolt releváns elemek alapján kell kidolgozniuk a szolgáltatásminőségi előírásokat. Teljesítményüket az említett előírások alapján kell nyomon követniük, és kérésre hozzáférést kell biztosítaniuk nemzeti hatóságaik számára a teljesítményükre vonatkozó információkhoz.

18. cikk

Panaszok

- (1) Saját felelősségi körükön belül az egyes, egyetlen multimodális szerződést vagy kombinált multimodális menetjegyet kínáló fuvarozóknak, a kombinált multimodális menetjegyeket kínáló közvetítőknek és a multimodális csomópont-üzemeltetőknek kivétel nélkül létre kell hozniuk egy panasztételi mechanizmust az e rendelet hatálya alá tartozó jogok és kötelezettségek vonatkozásában. E szereplőknek az utasok számára széles körben ismertté kell tenniük elérhetőségeiket és munkanyelvüket vagy munkanyelveiket.

- (2) A panaszkezelési eljárás részleteit nyilvánosan hozzáférhetővé kell tenni egyebek mellett a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára is. Ezt a tájékoztatást kérésre elérhetővé kell tenni annak a tagállamnak a hivatalos nyelvén vagy nyelvein, amelyben a fuvarozó, a közvetítő vagy a multimodális csomópont-üzemeltető működik.

VI. FEJEZET

TÁJÉKOZTATÁS ÉS VÉGREHAJTÁS

19. cikk

Az utasok tájékoztatása jogaikról

- (1) Multimodális utazásra szóló menetjegyek értékesítésekor a fuvarozók és a közvetítők tájékoztatják az utasokat az e rendelet szerinti jogaikról és kötelezettségeikről. Ezen tájékoztatási kötelezettségnek való megfelelés érdekében használhatják ezen rendelet rendelkezéseinek összefoglalóját, amelyet a Bizottság az Unió összes hivatalos nyelvén elkészít és a nyilvánosság számára hozzáférhetővé tesz.
- (2) A multimodális utazásokat kínáló fuvarozóknak és közvetítőknek tájékoztatniuk kell az utasokat a járművön és a honlapjukon a 20. cikk (1) bekezdése alapján a tagállamok által kijelölt szerv vagy szervek elérhetőségéről is.
- (3) A fuvarozóknak és a közvetítőknek az e cikk szerinti tájékoztatást papíralapú vagy elektronikus formátumban vagy bármely egyéb módon, többek között akadálymentes formátumokban kell nyújtaniuk. E tájékoztatásban pontosan meg kell adniuk, hogy hol lehet tájékozódni járattörlés, csatlakozásmulasztás vagy jelentős késés esetén.

20. cikk

Nemzeti végrehajtó szerv

- (1) Valamennyi tagállam kijelöli az e rendelet végrehajtásáért felelős szervet vagy szerveket. E célból a tagállamok kijelölhetnek egy olyan szervet, amely már most is felelős az utasjogokra vonatkozó uniós jog végrehajtásáért. Minden egyes szervnek meg kell hoznia azokat az intézkedéseket, amelyek biztosítják az utasok jogainak tiszteletben tartását.
- (2) A tagállamok tájékoztatják a Bizottságot az e cikknek megfelelően kijelölt szervről vagy szervekről, valamint annak vagy azoknak a hatásköréről. A Bizottság és a kijelölt szervek a honlapjukon közzéteszik ezt a tájékoztatást.
- (3) A nemzeti végrehajtó szervek XXXX [2 évvel a rendelet alkalmazásának megkezdését követően] június 1-jéig, majd azt követően minden második évben jelentést tesznek közzé honlapjukon az előző két naptári évben végzett tevékenységükről, amely tartalmazza különösen az e rendelet végrehajtása érdekében hozott intézkedések bemutatását, valamint a panaszokra és az alkalmazott szankciókra vonatkozó statisztikákat.

21. cikk

A nemzeti végrehajtó szervek és egyéb szervek általi panaszkezelés

- (1) A tagállamok a nemzeti végrehajtó szervet vagy bármely más szervet jelölik ki az e cikk (2) bekezdése szerinti panaszok kezeléséért felelős szervként.
- (2) Amennyiben egy tagállam az (1) bekezdés és a 20. cikk (1) bekezdése alapján eltérő szerveket jelöl ki, jelentéstételi mechanizmusokat kell kialakítani a közöttük megvalósuló információcsere biztosításához annak elősegítése érdekében, hogy a nemzeti végrehajtó szerv el tudja látni felügyeleti és végrehajtó feladatait, és hogy az e bekezdés alapján kijelölt panaszkezelő szerv pedig beszerezhesse az egyéni panaszok kivizsgálásához szükséges információkat.
- (3) A 2013/11/EU irányelv értelmében a fogyasztók rendelkezésére álló alternatív vitarendezési lehetőségek sérelme nélkül, ha egy utas a 18. cikknek megfelelően panaszt tett a fuvarozónál, a közvetítőnél vagy multimodális csomópont-üzemeltetőnél és a panasztétel eredménytelen volt, panaszt tehet e rendelet vélt megsértésével kapcsolatban az (1) bekezdés szerint kijelölt szervnél.
- (4) Az egyetlen multimodális szerződéssel kapcsolatos, az utasok által tett panaszokat annak a tagállamnak az (1) bekezdés értelmében kijelölt szervének kell kezelnie, amelyben a szerződő fuvarozó székhelye található.
- (5) A kombinált multimodális menetjegyekkel kapcsolatos, az utasok által tett panaszokat annak a tagállamnak az (1) bekezdés értelmében kijelölt szervének kell kezelnie, amelyben a szóban forgó menetjegyet kínáló fuvarozó székhelye található, vagy ha a fuvarozó az Unión kívüli székhellyel rendelkezik, akkor annak a tagállamnak az (1) bekezdés szerint kijelölt szervének, amelyben a jogi képviselőjeként eljáró jogi vagy természetes személy székhelye található. Ha a fuvarozó nem rendelkezik ilyen képviselővel, a panaszokat annak a tagállamnak a (2) bekezdés szerint kijelölt szervének kell kezelnie, ahol az utazás megkezdődik vagy végződik.
- (6) A (3) és (4) bekezdés sérelme nélkül a közvetítővel kapcsolatos utaspanaszokat annak a tagállamnak az (1) bekezdés szerint kijelölt szervének kell kezelnie, ahol a közvetítő székhelye található, vagy ha a közvetítő az Unión kívüli székhellyel rendelkezik, annak a tagállamnak a szervének, amelyben a jogi képviselőjeként eljáró jogi vagy természetes személy székhelye található. Ha a közvetítő nem rendelkezik ilyen képviselővel, a panaszokat annak a tagállamnak a (2) bekezdés szerint kijelölt szervének kell kezelnie, ahol az utazás megkezdődik vagy végződik.
- (7) Amennyiben egy panasz olyan feltételezett jogsértésre vonatkozik, amelyet egy multimodális csomópont-üzemeltető követett el, a panaszt azon tagállamnak az (1) bekezdés értelmében kijelölt szervének kell kezelnie, amelynek területén az esemény bekövetkezett.

22. cikk

Kockázatalapú megközelítés az utasjogok tiszteletben tartásának ellenőrzésére

- (1) A nemzeti végrehajtó szerveknek ki kell dolgozniuk egy, a megfelelés ellenőrzésére irányuló programot az e rendeletben meghatározott kötelezettségeknek való megfelelés kockázatértékelés alapján történő ellenőrzésére. A programnak lehetővé kell tennie az utasjogok végrehajtása során tapasztalt ismétlődő jellegű meg nem

felelések felderítését és korrekcióját. A megfelelőség-ellenőrzési programnak tartalmaznia kell az ellenőrzési tevékenységek reprezentatív mintáját.

- (2) A kockázatértékelésnek olyan tényszerű értékelésen kell alapulnia, amely figyelembe veszi az utasok által e szervekhez benyújtott panaszokat, amennyiben azok rendelkezésre állnak, az e szervek által végzett ellenőrzési tevékenységek megállapításait, a 23. 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. [1 évvel a rendelet alkalmazásának megkezdését követően] június 30-ig, majd azt követően kétévente kell elvégezni.
- (4) A megfelelőség-ellenőrzési tevékenységeknek a kockázatok értékelésén kell alapulniuk, és azokat adott esetben auditok, vizsgálatok, interjúk, ellenőrzések és dokumentumok vizsgálata révén kell elvégezni. Ezek bejelentett, valamint előre be nem jelentett tevékenységeket egyaránt magukban foglalnak. Az ellenőrzési tevékenységeknek arányban kell állniuk az azonosított kockázatokkal.
- (5) A nemzeti végrehajtó szervek biztosítják, hogy a fuvarozók és a terminálüzemeltetők gyorsan orvosolják az ellenőrzési tevékenységeik során azonosított meg nem felelést. A tagállamok 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. [2 évvel a rendelet alkalmazásának megkezdését követően] június 30-ig, majd azt követően kétévente közölni kell a Bizottsággal. Ezeket adott esetben bele kell foglalni a 20. cikk (3) bekezdésében említett jelentésekbe.

23. cikk

Információmegosztás a nemzeti végrehajtó szervekkel

- (1) A fuvarozóknak, a közvetítőknak, a terminálüzemeltetőknek és a multimodális csomópont-üzemeltetőknek a nemzeti végrehajtó szervek kérésére indokolatlan késlekedés nélkül, de minden esetben legfeljebb a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül a nemzeti végrehajtó szervek rendelkezésére kell bocsátaniuk 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 szerveknek figyelembe kell venniük a panaszkezelésre kijelölt szervtől kapott információkat, ha az egy másik szerv.

24. cikk

A tagállamok és a Bizottság közötti együttműködés

- (1) A tagállamok rendszeresen információt küldenek a Bizottság számára e rendelet előírásainak 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 az e rendeletben meghatározott kötelezettségek egy vagy több fuvarozó, terminálüzemeltető és közvetítő általi be nem tartásával kapcsolatos konkrét feltételezett gyakorlatokat, és

megállapításairól a kéréstől számított négy hónapon belül jelentést tesznek a Bizottságnak.

VII. FEJEZET

ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

25. cikk

Szankciók

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

26. cikk

Bizottsági eljárásrend

- (1) A Bizottságot az (EU) 2021/782 rendelet 38. cikkével létrehozott bizottság segíti.
- (2) Az e bekezdésre történő hivatkozáskor a 182/2011/EU rendelet 5. cikkét kell alkalmazni.

27. cikk

Jelentés

A Bizottság XXX-ig [öt évvel a 28. cikk szerinti alkalmazás kezdőnapját követően] jelentést tesz az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak e rendelet végrehajtásáról és eredményeiről.

A jelentés az e rendelet alapján szolgáltatott információkon alapul.

28. cikk

Hatálybalépés és alkalmazás

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

Ezt a rendeletet [a hatálybalépését egy évvel követő időpont]-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