

## I

(Jogalkotási aktusok)

## RENDELETEK

## 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

(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,

tekintettel az Európai Bizottság javaslatára,

tekintettel az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság véleményére <sup>(1)</sup>,

a Régiók Bizottságával folytatott konzultációt követően,

rendes jogalkotási eljárás keretében, az egyeztetőbizottság által 2011. január 24-én jóváhagyott közös szöveg fényében <sup>(2)</sup>,

mivel:

- (1) Az autóbusszal való közlekedésben alkalmazott uniós fellépésnek egyebek mellett azt a célt kell szolgálnia, hogy az utasok számára valamennyi járaton biztosítsa az egyéb közlekedési módok esetében megvalósított, magas szintű védelmet. Ezenkívül teljes mértékben figyelembe kell vennie az általános fogyasztóvédelmi követelményeket.
- (2) Mivel az autóbusszal közlekedő utasok a személyszállítási szerződések gyengébb felei, valamennyi utas számára biztosítani kell a minimális szintű védelmet.

<sup>(1)</sup> HL C 317., 2009.12.23., 99. o.<sup>(2)</sup> Az Európai Parlament 2009. április 23-i álláspontja (HL C 184. E, 2010.7.8., 312. o.), a Tanács 2010. március 11-i álláspontja első olvasatban (HL C 122. E, 2010.5.11., 1. o.), az Európai Parlament 2010. július 6-i álláspontja (a Hivatalos Lapban még nem tették közzé), a Tanács 2011. január 31-i határozata és az Európai Parlament 2011. február 15-i jogalkotási állásfoglalása (a Hivatalos Lapban még nem tették közzé).

- (3) Az Unió által az utasok jogainak előmozdítására az autóbussz-ágazatban tett intézkedések során figyelembe kell venni a többségében kis- és középállalkozásokból álló ágazat sajátosságait.

- (4) Az autóbuszjárat igénybevétele során bekövetkező balesetek esetén megfelelő védelemben kell részesülniük az utasoknak és legalább azoknak a személyeknek, akiknek eltartására az utas a törvény szerint kötelezett vagy kötelezett lenne, figyelembe véve a gépjármű-felelősségbiztosításról és a biztosítási kötelezettség ellenőrzéséről szóló, 2009. szeptember 16-i 2009/103/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvet <sup>(3)</sup>.

- (5) Az autóbuszjárat igénybevétele során bekövetkező balesetekből származó elhalálozás vagy személyi sérülés, valamint a poggyász elveszése vagy károsodása esetén való kártérítésre – ideértve a temetéssel kapcsolatos indokolt költségeket is – alkalmazandó nemzeti jogszabály megválasztásakor figyelembe kell venni a szerződésen kívüli kötelmi viszonyokra alkalmazandó jogról szóló, 2007. július 11-i 864/2007/EK európai parlamenti és tanácsi rendeletet (Róma II.) <sup>(4)</sup>, valamint a szerződéses kötelezettségekre alkalmazandó jogról szóló, 2008. június 17-i 593/2008/EK európai parlamenti és tanácsi rendeletet (Róma I.) <sup>(5)</sup>.

- (6) Az utasok – az autóbuszjárat igénybevétele során bekövetkező balesetekből származó haláluk vagy személyi sérülésük, vagy a poggyászuk elveszése vagy károsodása esetén az őket az alkalmazandó nemzeti jogszabállyal összhangban megillető kártérítés mellett – a baleset követő azonnali gyakorlati szükségleteik tekintetében segítségnyújtás igénybevételére jogosultak. Ennek a segítségnyújtásnak szükség esetén ki kell terjednie az elsősegélynyújtásra, az elhelyezésre, az élelemre, a ruházatra és a személyszállításra.

<sup>(3)</sup> HL L 263., 2009.10.7., 11. o.<sup>(4)</sup> HL L 199., 2007.7.31., 40. o.<sup>(5)</sup> HL L 177., 2008.7.4., 6. o.

- (7) Az autóbusszal történő személyszállítási szolgáltatásoknak általánosságban az állampolgárok érdekeit kell szolgálniuk. Következésképpen a fogyatékossgal élő és a fogyatékossgal, életkor vagy egyéb tényező miatt csökkent mozgásképességű személyeknek a többi állampolgárhoz hasonló lehetőségeket kell biztosítani az autóbusszjáratok igénybevételéhez. A fogyatékossgal élő vagy csökkent mozgásképességű személyek a többi állampolgárral azonos jogokkal rendelkeznek a szabad mozgás, a szabad választás és a megkülönböztetésmentesség tekintetében.
- (8) A fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló ENSZ-egyezmény 9. cikkére figyelemmel, és annak érdekében, hogy a fogyatékossgal élő vagy csökkent mozgásképességű személyek a többi állampolgárhoz hasonló lehetőségekkel rendelkezzenek, autóbusszal történő utazásuk tekintetében meg kell határozni az utazás közben érvényes, megkülönböztetésmentességre és segítségnyújtásra vonatkozó szabályokat. El kell tehát vállalni e személyek szállítását, és a személyszállítást a fogyatékossgal vagy a csökkent mozgásképességre hivatkozva megtagadni csak biztonsági okokból, illetve a járművek vagy az infrastruktúra kialakítása következtében szabad. A munkavállalók védelmére vonatkozó jogszabályok keretén belül a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára az autóbussz-állomásokon és a járműveken biztosítani kell a segítségnyújtáshoz való jogot. A társadalmi befogadás érdekében az érintett embereknek a segítségnyújtást térítésmentesen kell biztosítani. A fuvarozóknak – lehetőség szerint az európai szabványosítási rendszerre támaszkodva – meg kell határozniuk a hozzáférési feltételeket.
- (9) Új autóbussz-állomások tervezésével kapcsolatos döntéseknél és a nagyfelújítások keretében az autóbussz-állomást üzemeltető szervezetnek törekedniük kell a fogyatékossgal élő vagy csökkent mozgásképességű személyek igényeinek figyelembevételére, a mindenki számára történő tervezés („*design for all*”) követelményeinek megfelelően. Az autóbussz-állomást üzemeltető szervezetnek minden esetben ki kell jelölniük azokat a pontokat, ahol ezek a személyek az érkezésüket és a segítségkérési igényüket bejelenthetik.
- (10) Hasonlóképpen, az autóbusszokat érintő műszaki követelményekre vonatkozó meglévő, illetve jövőbeli jogszabályok sérelme nélkül, a fuvarozóknak – lehetőség szerint – figyelembe kell venniük az ilyen igényeket az új vagy újonnan átalakítandó járművek felszereltségével kapcsolatos döntések meghozatala során.
- (11) A tagállamoknak szükség esetén törekedniük kell a meglévő infrastruktúrák fejlesztésére, hogy a fuvarozók képesek legyenek a fogyatékossgal élő és csökkent mozgásképességű személyek hozzáférésének biztosítására, valamint a megfelelő segítségnyújtásra.
- (12) A fogyatékossgal élő vagy csökkent mozgásképességű személyek igényeinek való megfelelés érdekében a személyzetnek megfelelő képzést kell kapnia. A gépjárművezetők nemzeti képzései kölcsönös elismerésének elősegítése céljából az alap- és továbbképzés részeként – az egyes közúti áru fuvarozást vagy személyszállítást végző járművek vezetőinek alapképzéséről és továbbképzéséről szóló, 2003. július 15-i 2003/59/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvben <sup>(1)</sup> említetteknek megfelelően – fogyatékossgal kapcsolatos tudatosságnövelő képzést lehetne nyújtani. Az ezen irányelv által bevezetett képzési előírások és határidők közötti összhang biztosítása érdekében korlátozott időtartamra engedélyezni kell a mentesítés lehetőségét.
- (13) A fogyatékossgal kapcsolatos képzés szervezése során konzultálni kell a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyeket képviselő szervezetekkel, vagy be kell vonni őket a képzés tartalmának összeállításába.
- (14) Az autóbusszal közlekedő utasok jogai közé tartozik az is, hogy utazás előtt és alatt a szolgáltatásról tájékoztatást kell kapniuk. Az autóbusszal közlekedő utasoknak szóló valamennyi tájékoztatást kérésre olyan alternatív formában is biztosítani kell, hogy a fogyatékossgal élő vagy csökkent mozgásképességű személyek is hozzáférjenek azokhoz, mint például a nagybetűvel való szedés, a közérthető nyelven való megfogalmazás, a Braille-írás, a megfelelő technológiával hozzáférhető elektronikus kommunikáció, illetve a hangfelvételek.
- (15) Ez a rendelet nem korlátozhatja a fuvarozók azon jogát, hogy – a harmadik feleket is beleértve – az alkalmazandó nemzeti jogszabály szerint bárkitől kártérítést követeljenek.
- (16) Csökkenteni kell az utasok részére a járatok törléséből vagy jelentős késéséből származó kényelmetlenségeket. Ennek érdekében az autóbussz-állomásokról induló utasokról megfelelően kell gondoskodni és minden utas számára hozzáférhető módon kell őket tájékoztatni. Az utasok számára biztosítani kell azt a lehetőséget, hogy az utazást lemondják és a menetjegy ellenértékét visszakapják, vagy hogy kielégítő feltételek mellett folytassák az utazásukat, vagy útvonal-módosításban részesüljenek. Ha a fuvarozók az utasoknak nem nyújtanak megfelelő segítséget, az utasok számára biztosítani kell az pénzübeli kártérítéshez való jogot.
- (17) Az érdekeltek, szakmai szervezetek valamint az ügyfelek, az utasok, a fogyatékossgal élő személyek és a csökkent mozgásképességű személyek szövetségeinek bevonásával a fuvarozóknak együtt kell működniük nemzeti vagy európai szintű szabályok elfogadása érdekében. Ezeknek a szabályoknak az utazást érintő bármely fennakadás – különösen járatkimaradások és hosszú késések esetén – az utasok tájékoztatásának, ellátásának és segítségének javítására kell irányulniuk, különös figyelmet fordítva a fogyatékossgal vagy csökkent mozgásképesség, betegség, időskor vagy terheség miatt különleges igényekkel rendelkező személyekre, valamint a kísérő személyekre és a kisgyermekkel utazó személyekre. A nemzeti végrehajtási szerveket tájékoztatni kell ezen szabályokról.

(<sup>1</sup>) HL L 226., 2003.9.10., 4. o.

- (18) Ez a rendelet nem érintheti az utasoknak a szervezett utazási formákról szóló, 1990. június 13-i 90/314/EGK tanácsi irányelvben <sup>(1)</sup> meghatározott jogait. Ez a rendelet nem alkalmazandó abban az esetben, ha a szervezett utat nem a személyszállítási szolgáltatást végző autóbuszjárat törlése miatt törlik.
- (19) Az utasokat teljeskörűen tájékoztatni kell az e rendelet szerinti jogairól annak érdekében, hogy ténylegesen gyakorolhassák ezeket a jogokat.
- (20) Az utasok jogainak gyakorlását a fuvarozók által a panaszkezelésre bevezetett megfelelő eljárások révén vagy – adott esetben – a panaszoknak a tagállam által a panaszkezelésre kijelölt szervhez vagy szervekhez történő benyújtásának lehetővé tételével kell biztosítani.
- (21) A tagállamoknak biztosítaniuk kell e rendelet rendelkezéseinek betartását, valamint ki kell jelölniük a hatáskörrel rendelkező szervet vagy szerveket e végrehajtási feladatok ellátásának felügyeletére. Ez nem érintheti az utasok azon jogát, hogy a nemzeti jog szerint bírósághoz forduljanak jogorvoslatért.
- (22) A tagállamok által a panaszok benyújtására kialakított eljárások figyelembevételével, a segítségnyújtásra vonatkozó panasszal elsősorban a felszállási hely vagy a leszállási hely szerinti tagállam által az e rendelet végrehajtására kijelölt szervhez vagy szervekhez kell fordulni.
- (23) A különböző közlekedési módok és fuvarozók igénybevétele és interoperabilitásának optimalizálása céljából a tagállamoknak ösztönözniük kell a tömegközlekedés használatát és az összevont tájékoztatás és a kombinált menetjegyek alkalmazását.
- (24) A tagállamoknak szankciókat kell megállapítaniuk e rendelet megsértésének esetére, és biztosítaniuk kell, hogy ezeket a szankciókat alkalmazzák. E szankcióknak hatékonyaknak, arányosaknak és visszatartó erejűeknek kell lenniük.
- (25) Mivel a rendelet célját, nevezetesen az autóbusszal közlekedő utasok valamennyi tagállamban egyforma védelmének és segítségének biztosítását a tagállamok nem tudják kielégítően megvalósítani, és ezért az intézkedés léptéke és hatása miatt az uniós szinten jobban megvalósítható, 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 cél eléréséhez szükséges mértéket.
- (26) Ez a rendelet nem érinti a személyes adatok feldolgozása vonatkozásában az egyének védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló, 1995. október 24-i 95/46/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvet <sup>(2)</sup>.
- (27) E rendelet végrehajtásának a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről szóló, 2004. október 27-i 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendeleten („Rendelet a fogyasztóvédelmi együttműködésről”) <sup>(3)</sup> kell alapulnia. A 2006/2004/EK rendeletet ezért ennek megfelelően módosítani kell.
- (28) E rendelet tiszteletben tartja az alapvető jogokat, és betartja különösen az Európai Unióról szóló szerződés 6. cikkében említetteknek megfelelően az Európai Unió Alapjogi Chartájában elismert elveket, szem előtt tartva továbbá a személyek közötti, faji vagy etnikai származásra való tekintet nélküli egyenlő bánásmód elvének alkalmazásáról szóló, 2000. június 29-i 2000/43/EK tanácsi irányelvet <sup>(4)</sup>, valamint a nők és férfiak közötti egyenlő bánásmód elvének az árukhoz és szolgáltatásokhoz való hozzáférés, valamint azok értékesítése, illetve nyújtása tekintetében történő végrehajtásáról szóló, 2004. december 13-i 2004/113/EK tanácsi irányelvet <sup>(5)</sup>.

ELFOGADTA EZT A RENDELETET:

I. FEJEZET

ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1. cikk

Tárgy

Ez a rendelet megállapítja az autóbusszal való közlekedés szabályait az alábbiak tekintetében:

- a) az utasok közötti megkülönböztetésmentesség a fuvarozók által nyújtott utazási feltételek tekintetében;
- b) az utasok jogai az autóbuszjárat igénybevétele során bekövetkező balesetekből származó haláluk vagy személyi sérülésük, vagy a poggyászuk elveszése vagy károsodása esetén;
- c) a fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személyeket illető megkülönböztetésmentesség és kötelező segítségnyújtás;
- d) az utasok jogai járatkimaradás vagy késés esetén;
- e) az utasok számára minimálisan nyújtandó tájékoztatás;
- f) panaszkezelés;
- g) a végrehajtásra vonatkozó általános szabályok.

<sup>(2)</sup> HL L 281., 1995.11.23., 31. o.

<sup>(3)</sup> HL L 364., 2004.12.9., 1. o.

<sup>(4)</sup> HL L 180., 2000.7.19., 22. o.

<sup>(5)</sup> HL L 373., 2004.12.21., 37. o.

<sup>(1)</sup> HL L 158., 1990.6.23., 59. o.

## 2. cikk

**Hatály**

(1) Ezt a rendeletet a menetrend szerinti járatokkal utazó, meghatározott utascsoportokba nem sorolt utasokra kell alkalmazni, amennyiben az utas felszállási helye vagy a célállomás valamely tagállam területén található, és amennyiben a járat menetrend szerint legalább 250 km-es távolságot tesz meg.

(2) Az (1) bekezdésben említett járatokra vonatkozóan, amennyiben a járat menetrend szerint 250 km-nél rövidebb távolságot tesz meg, a 4. cikk (2) bekezdését, a 9. cikket, a 10. cikk (1) bekezdését, a 16. cikk (1) bekezdésének b) pontját és (2) bekezdését, a 17. cikk (1) és (2) bekezdését és a 24–28. cikket kell alkalmazni.

(3) Ezt a rendeletet a 9–16. cikk és a 17. cikk (3) bekezdése, valamint a IV., V. és VI. fejezet kivételével alkalmazni kell azokra a különjáratokat igénybe vevő utasokra is, akiknek felszállási helye vagy végső célállomása valamely tagállam területén található.

(4) A 4. cikk (2) bekezdése, a 9. cikk, a 10. cikk (1) bekezdése, a 16. cikk (1) bekezdésének b) pontja és (2) bekezdése, a 17. cikk (1) és (2) bekezdése és a 24–28. cikk előírásainak kivételével a tagállamok – átlátható és megkülönböztetésmentes alapon – mentesíthetik e rendelet alkalmazása alól a menetrend szerinti belföldi járatokat. A mentesítés az ezen rendelet alkalmazásának időpontjától számított legfeljebb négyéves időtartamra adható, és egy alkalommal meghosszabbítható.

(5) A tagállamok az e rendelet alkalmazásától számított legfeljebb négyéves időtartamra – átlátható és megkülönböztetésmentes alapon – mentesíthetnek e rendelet alkalmazása alól egyes menetrend szerinti járatokat arra hivatkozva, hogy a legalább egy menetrendszerű megállót magában foglaló ilyen menetrendszerű járat jelentős részének üzemeltetésére az Unió területén kívül kerül sor. Az ilyen mentesítés egy alkalommal megújítható.

(6) A tagállamok tájékoztatják a Bizottságot a különböző járatípusok részére a (4) és (5) bekezdés alapján nyújtott mentességekről. A Bizottság megfelelő intézkedéseket tesz, ha úgy ítéli meg, hogy a mentesség nincs összhangban e cikk rendelkezéseivel. A Bizottság 2018. március 2-ig jelentést nyújt be az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak a (4) és (5) bekezdés alapján nyújtott mentességekről.

(7) Az e rendeletben foglalt rendelkezések nem értelmezhetők úgy, hogy ellentmondanak az autóbuszokra, illetve az autóbusz-megállóknak és autóbusz-állomásokon lévő infrastruktúrára és berendezésekre vonatkozó műszaki követelményeket meghatározó meglévő jogszabályoknak, illetve hogy azokhoz képest további követelményeket írnak elő.

(8) Ez a rendelet nem érinti az utasokat a 90/314/EGK irányelv alapján megillető jogokat, és nem alkalmazandó

abban az esetben, ha az adott irányelvben említett szervezett út nem a menetrend szerinti járat törlése miatt hiúsul meg.

## 3. cikk

**Fogalommeghatározások**

E rendelet alkalmazásában a következő fogalommeghatározásokat kell alkalmazni:

- a) „menetrend szerinti járatok”: olyan járatok, amelyeken az utasok autóbusszal történő szállítása meghatározott időközönként, meghatározott útvonalon, az utasokat előre meghatározott megállóhelyeken felvéve és kiteve történik;
- b) „különjáratok”: olyan járatok, amelyekre nem terjed ki a menetrend szerinti járatok meghatározása, és amelyek legfontosabb jellemzője az ügyfél vagy maga a fuvarozó kezdeményezésére összeállított utascsoport autóbusszal történő fuvarozása;
- c) „személyszállítási szerződés”: a fuvarozó és az utas között egy vagy több menetrend szerinti járat vagy különjárat igénybevételére létrejött, személyszállításról szóló szerződés;
- d) „menetjegy”: a személyszállítási szerződést igazoló érvényes dokumentum vagy egyéb bizonyíték;
- e) „fuvarozó”: a menetjegy-értékesítőtől, utazásközvetítőtől vagy utazásszervezőtől eltérő természetes vagy jogi személy, aki a lakosság részére menetrend szerinti vagy különjáratok révén személyszállítást kínál;
- f) „teljesítő fuvarozó”: a fuvarozóval nem azonos természetes vagy jogi személy, aki a személyszállítást egészben vagy részben ténylegesen teljesíti;
- g) „menetjegy-értékesítő”: a fuvarozó nevében személyszállítási szerződést kötő közvetítő;
- h) „utazásközvetítő”: a személyszállítási szerződéseknek az utas részéről történő megkötésével foglalkozó közvetítő;
- i) „utazásszervező”: a 90/314/EGK rendelet 2. cikkének (2) és (3) bekezdése szerinti, a fuvarozóval nem azonos szervező vagy közvetítő;
- j) „fogyatékossgal élő személy” vagy „csökkent mozgásképességű személy”: bármely személy, akinek mozgásképessége a közlekedés során bármilyen fizikai (érzék- vagy mozgásszervi, állandó vagy időleges) fogyatékossgal, értelmi fogyatékossgal vagy károsodással, vagy egyéb fogyatékossgához vezető ok, illetve életkor miatt csökkent, és akinek a helyzete kellő figyelmet igényel, és szükségessé teszi az összes utas rendelkezésére álló szolgáltatás hozzáigazítását az érintett személy egyéni igényeihez;

- k) „hozzáférési feltételek”: az autóbuszok és/vagy a kijelölt autóbusz-állomások akadálymentesítésére vonatkozó releváns szabványok, iránymutatás és tájékoztatás, beleértve a fogyatékosággal élő és a csökkent mozgásképességű személyeket segítő eszközöket;
- l) „foglás”: menetrend szerinti autóbuszjárat egy adott indulási idejére való helyfenntartás;
- m) „autóbusz-állomás”: személyzettel ellátott állomás, ahol a meghatározott útvonalnak megfelelően a menetrend szerinti járatok menetrendszerűen megállnak, az utasok részére felszállási helyként vagy célállomásként szolgálva, és amely többek között rendelkezik utasfelvételi pulttal, váróteremmel vagy jegyirodával;
- n) „autóbusz-megálló”: az autóbusz-állomástól eltérő olyan hely, ahol a meghatározott útvonalnak megfelelően a menetrend szerinti járatok menetrendszerűen megállnak, az utasok részére felszállási helyként vagy célállomásként szolgálva;
- o) „autóbusz-állomást üzemeltető szerv”: a kijelölt autóbusz-állomás üzemeltetéséért felelős tagállami szervezeti egység;
- p) „járatkimaradás”: korábban betervezett menetrend szerinti járat üzemeltetésének elmaradása;
- q) „késés”: a menetrend szerinti járat közzétett menetrend szerinti indulási időpontja és a tényleges indulási időpontja közötti eltérés.

#### 4. cikk

##### Jegyek és megkülönböztetésmentes utazási feltételek

- (1) A fuvarozóknak az utasok részére menetjegyet kell kiállítania, kivéve, ha az utazásra egyéb dokumentum is feljogosít. A jegy elektronikus formátumban is kiállítható.
- (2) A szociális kedvezmények sérelme nélkül, a fuvarozók által alkalmazott utazási feltételeket és tarifákat a lakosságnak a végfelhasználó állampolgárságától, továbbá a fuvarozók és a menetjegy-értékesítők Unión belüli letelepedésétől függetlenül, közvetlen és közvetett megkülönböztetéstől mentesen kell hozzáférhetővé tenni.

#### 5. cikk

##### Egyéb teljesítő felek

- (1) Amennyiben az e rendelet szerinti kötelezettségek teljesítését teljesítő fuvarozóra, menetjegy-értékesítőre vagy bármely más személyre bízják, az ilyen megbízást adó fuvarozót, utazásközvetítőt, utazásszervezőt vagy autóbusz-állomást üzemeltető szerv ez esetben is felelős a teljesítő személy tevékenységéért és mulasztásáért.
- (2) Ezenkívül azon személyre, akire a fuvarozó, az utazásközvetítő, az utazásszervező vagy autóbusz-állomást üzemeltető

szerv valamely kötelezettség teljesítését bízta, az adott kötelezettség tekintetében alkalmazni kell e rendelet rendelkezéseit.

#### 6. cikk

##### A kötelezettség elhárításának kizárása

- (1) Az e rendelet alapján az utasokkal szemben fennálló kötelezettségeket nem lehet korlátozni vagy kizárni, különösen a személyszállítási szerződésben foglalt eltérést biztosító vagy korlátozó záradékkal.
- (2) A fuvarozók az utasoknak az e rendeletben meghatározottaknál kedvezőbb utazási feltételeket is ajánlhatnak.

#### II. FEJEZET

##### KÁRTÉRÍTÉS ÉS SEGÍTSÉGNYÚJTÁS BALESET ESETÉN

#### 7. cikk

##### Az utasok halála vagy személyi sérülése, valamint a poggyászuk elvesztése vagy károsodása

- (1) Az utasokat – a nemzeti jogszabályokkal összhangban – az autóbuszjárat igénybevétele során bekövetkező balesetekből származó haláluk vagy személyi sérülésük, valamint a poggyászuk elvesztése vagy károsodása esetén kártérítés illeti meg, ideértve a temetéssel kapcsolatos indokolt költségeket is. Az utas halála esetén ezt a jog legalább azokat a személyeket illeti meg, akiknek eltartására az utas a törvény szerint kötelezett volt vagy kötelezett lett volna.
- (2) A kártérítés összegét az alkalmazandó nemzeti jognak megfelelően kell megállapítani. A nemzeti jog által az autóbuszjárat igénybevétele során bekövetkező balesetekből származó halál vagy személyi sérülés, valamint a poggyászuk elvesztése vagy károsodása esetén előírt kártérítés legfelső határa esetenként nem lehet alacsonyabb, mint:

a) utasonként 220 000 EUR;

b) poggyászdarabonként 1 200 EUR. Kerekesszékek vagy egyéb mozgást segítő berendezés vagy segédeszköz megrongálódása esetén a kártérítés összegének mindig az elvesztett vagy megrongálódott eszköz pótlásához vagy javításához kapcsolódó költségekkel kell azonosnak lennie.

#### 8. cikk

##### Az utasok azonnal felmerülő szükségletei

Az autóbuszjárat igénybevétele során bekövetkező balesetek esetén a fuvarozónak ésszerű és arányos segítséget kell nyújtania az utasok részére a balesetet követő azonnal felmerülő szükségleteik tekintetében. Ez a segítségnyújtás szükség esetén kiterjed az elhelyezésre, az élelemre, a ruházatra, a szállításra és az elsősegély megkönnyítésére. A segítségnyújtás nem jelenti a felelősség elismerését.

A fuvarozó az elhelyezés teljes költségét utasonként 80 EUR/éjszaka összegre és legfeljebb két éjszakra korlátozhatja.

## III. FEJEZET

**A FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐ ÉS A CSÖKKENT MOZGÁSKÉPESSÉGŰ SZEMÉLYEK JOGAI**

## 9. cikk

**Közlekedéshez való jog**

(1) A fuvarozók, utazásközvetítők és utazásszervezők a fogyatékos vagy csökkent mozgásképesség tényére hivatkozva nem tagadhatják meg a helyfoglalás elfogadását, menetjegy kiállítását vagy egyéb módon való biztosítását, valamint a személyek beszállítását.

(2) A fogyatékosval élő és a csökkent mozgásképességű személyek részére a helyfoglalásokat és menetjegyeket pótdíj felszámítása nélkül kell biztosítani.

## 10. cikk

**Kivételek és különleges feltételek**

(1) A 9. cikk (1) bekezdésének rendelkezései ellenére a fuvarozók, utazásközvetítők és utazásszervezők az alábbi esetekben a fogyatékosra vagy a csökkent mozgásképességre hivatkozva megtagadhatják valamely személy helyfoglalásának elfogadását, menetjegyének kiállítását vagy egyéb módon történő biztosítását, valamint beszállítását:

a) amennyiben az a nemzetközi, uniós vagy nemzeti jog által előírt alkalmazandó biztonsági követelmények vagy a hatáskörrel rendelkező hatóságok által előírt egészségügyi és biztonsági követelmények teljesítése érdekében szükséges;

b) ha a jármű vagy az infrastruktúra – beleértve a buszmegállókat és az autóbusz-állomásokat is – kialakítása következtében a fogyatékosval élő, illetve csökkent mozgásképességű személy biztonságos és kivitelezhető beszállítása, kiszállítása vagy fuvarozása fizikailag nem lehetséges.

(2) Amennyiben a helyfoglalás vagy a menetjegy-kiállítás elutasításának alapja az (1) bekezdés szerinti indok, a fuvarozóknak, utazásközvetítőknél és utazásszervezőknél tájékoztatniuk kell az érintett személyt bármely más elfogadható, a fuvarozó által üzemeltetett járatról.

(3) Amennyiben a helyfoglalással vagy menetjeggyel rendelkező és a 14. cikk (1) bekezdésének a) pontjában szereplő követelményeknek megfelelő fogyatékosval élő, illetve csökkent mozgásképességű személy beszállását fogyatékos vagy csökkent mozgásképessége miatt megtagadják, úgy e személy, valamint e cikk (4) bekezdése szerinti kísérője számára fel kell ajánlani az alábbiak közötti választást:

a) a menetjegy árának visszatérítéséhez való jog, és adott esetben a személyszállítási szerződésben foglaltak szerint a lehető leghamarabbi díjmentes visszaszállítás a kiindulási helyre; valamint

b) az utazás egy másik elfogadható közlekedési lehetőséggel való folytatása vagy az útvonal módosítása a személyszállítási szerződésben foglalt célállomásig, kivéve, ha ez nem kivitelezhető.

A menetjegy árának visszatérítéséhez való jogot nem érinti a 14. cikk (1) bekezdésének a) pontja szerinti értesítés elmulasztása.

(4) Ha valamely fuvarozó, utazásközvetítő vagy utazásszervező az (1) bekezdésben meghatározott okok miatt – fogyatékos vagy csökkent mozgásképességre hivatkozva – megtagadja valamely személy helyfoglalásának elfogadását, menetjegyének kiállítását vagy egyéb módon történő biztosítását, vagy beszállítását, e személy kérheti, hogy az utazás során egy általa választott másik személy kísérje, aki képes a fogyatékosval élő, illetve csökkent mozgásképességű személyt igényei szerint segíteni, annak érdekében, hogy az (1) bekezdésben meghatározott okok ne álljanak fenn.

A kísérő személyt díjmentesen kell szállítani, és amennyiben lehetséges, a fogyatékosval élő vagy csökkent mozgásképességű személy mellett kell számára helyet biztosítani.

(5) Ha a fuvarozó, az utazásközvetítő vagy az utazásszervező az (1) bekezdés szerint jár el, akkor a fogyatékosval élő vagy a csökkent mozgásképességű személyt annak okáról haladéktalanul, vagy kérésre a kérelem benyújtásától számított öt munkanapon belül írásban tájékoztatja.

## 11. cikk

**Akadálymentesség és tájékoztatás**

(1) A fogyatékosval élő és a csökkent mozgásképességű személyek szervezeteivel együttműködve a fuvarozóknak és az autóbusz-állomást üzemeltető szervezeteknek – adott esetben szervezeteiken keresztül – a fogyatékosval élő és a csökkent mozgásképességű személyek szállítása tekintetében megkülönböztetésmentes hozzáférési feltételeket kell teremteniük, illetve biztosítaniuk.

(2) Az (1) bekezdés szerinti hozzáférési feltételeket, ideértve a megkülönböztetésmentes hozzáférési feltételek alapjául szolgáló, biztonsági követelményeket megállapító nemzetközi, uniós, illetve nemzeti jogi szabályok szövegét, a fuvarozóknak és az autóbusz-állomást üzemeltető szervezeteknek fizikailag vagy az interneten, kérésre akadálymentes formátumban nyilvánosan hozzáférhetővé kell tenniük ugyanazonokon a nyelveken, amelyeken az utasokat általában tájékoztatni szokták. A tájékoztatásnál külön figyelmet kell fordítani a fogyatékosval élő és a csökkent mozgásképességű személyek igényeire.

(3) Az utazásszervezők kötelesek rendelkezésre bocsátani az (1) bekezdés szerinti említett, az általuk szervezett, értékesített vagy értékesítésre felkínált szervezett utazási formákban szereplő utazásokra alkalmazandó hozzáférési feltételeket.

(4) A (2) és (3) bekezdésben említett hozzáférési feltételekkel kapcsolatos információkat kérésre fizikailag hozzáférhető formában az utas rendelkezésére kell bocsátani.

(5) A fuvarozóknak, utazásközvetítőknak és utazásszervezőknek biztosítaniuk kell, hogy az utazással és az utazási feltételekkel kapcsolatos minden lényeges általános információ – adott esetben az internetes foglalást és tájékoztatást is beleértve – megfelelő és akadálymentes formátumban a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek rendelkezésére álljon. A tájékoztatást az utas kérésére fizikailag hozzáférhető formában rendelkezésre kell bocsátani.

#### 12. cikk

##### Az autóbusz-állomások kijelölése

A tagállamok autóbusz-állomásokat jelölnek ki, amelyeken biztosított a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára nyújtott segítség. A tagállamok tájékoztatják ezokról a Bizottságot. A Bizottság az interneten hozzáférhető jegyzéket készít a kijelölt autóbusz-állomásokról.

#### 13. cikk

##### Segítségnyújtáshoz való jog a kijelölt autóbusz-állomásokon, valamint az autóbuszokon

(1) A 11. cikk (1) bekezdésében meghatározott hozzáférési feltételeknek megfelelően a fuvarozóknak és az autóbusz-állomást üzemeltető szerveknek a tagállam által kijelölt autóbusz-állomásokon – saját hatáskörüiknek megfelelően – térítésmentesen segítséget kell biztosítaniuk a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára, legalább az I. melléklet a) pontjában szereplő mértékben.

(2) A 11. cikk (1) bekezdésében meghatározott hozzáférési feltételeknek megfelelően a fuvarozóknak az autóbuszokon térítésmentesen segítséget kell biztosítaniuk a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára, legalább az I. melléklet b) pontjában szereplő mértékben.

#### 14. cikk

##### A segítségnyújtás feltételei

(1) A fuvarozóknak és az autóbusz-állomást üzemeltető szerveknek együtt kell működniük annak érdekében, hogy az alábbi feltételek teljesülése esetén segítségnyújtásban részesítsék a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyeket:

- a) a személy segítség iránti igényét legalább 36 órával a segítség igénybevétele előtt bejelentik a fuvarozónak, az autóbusz-állomást üzemeltető szervnek, az utazásközvetítőnek vagy az utazásszervezőnek; és
- b) az érintett személy az alábbi időpontok valamelyikén jelentkezik az arra kijelölt helyen:
  - i. a fuvarozó által előzetesen megállapított időpontban, amely legfeljebb 60 perccel előzi meg a közzétett indulási időt, kivéve, ha a fuvarozó és az utas ennél rövidebb időtartamban állapodtak meg; vagy
  - ii. megjelölt időpont hiányában legalább 30 perccel a közzétett indulási időpont előtt.

(2) Az (1) bekezdésben foglaltakon túl a fogyatékossgal élő vagy csökkent mozgásképességű személyeknek a foglaláskor vagy az előzetes menetjegyvásárláskor be kell jelenteniük a fuva-

rozónak, az utazásközvetítőknak vagy az utazásszervezőknek különleges ültetési igényüket, amennyiben az ilyen igény akkor ismeretes.

(3) A fuvarozók, az autóbusz-állomást üzemeltető szervek, az utazásközvetítők és az utazásszervezők minden intézkedést megtesznek, ami ahhoz szükséges, hogy a fogyatékossgal élő vagy a csökkent mozgásképességű személyek a segítségnyújtással kapcsolatos igényeiket könnyebben bejelenthessék. Ez a kötelezettség minden kijelölt autóbusz-állomásra és azok valamennyi értékesítési pontjára érvényes, a telefonos és az internetes értékesítést is beleértve.

(4) Ha az (1) bekezdés a) pontja és a (2) bekezdés szerinti bejelentés nem történt meg, a fuvarozók, az autóbusz-állomást üzemeltető szervek, az utazásközvetítők és az utazásszervezők mindent elkövetnek a segítségnyújtás érdekében, hogy a fogyatékossgal élő vagy a csökkent mozgásképességű személy az általa vásárolt jeggyel az induló járatra felszállhasson, a csatlakozó járatra átszállhasson vagy az érkező járatról leszállhasson.

(5) Az autóbusz-állomást üzemeltető szerveknek az autóbusz-állomásokon belül vagy kívül ki kell jelölniük azokat a helyszíneket, ahol a fogyatékossgal élő vagy a csökkent mozgásképességű személyek bejelenthetik érkezésüket és segítséget kérhetnek. Ezeket a helyszíneket egyértelmű jelzésekkel kell ellátni, és ezeken a helyszíneken akadálymentes formában rendelkezésre kell bocsátani az autóbusz-állomással és a biztosított segítségnyújtással kapcsolatos alapvető információkat.

#### 15. cikk

##### Az információk továbbítása harmadik személyek felé

Amennyiben az utazásközvetítőhöz vagy utazásszervezőhöz a 14. cikk (1) bekezdésének a) pontja szerinti bejelentés érkezik, szokásos nyitvatartási időben a lehető leghamarabb továbbítja ezt az információt a fuvarozónak vagy az autóbusz-állomást üzemeltető szervnek.

#### 16. cikk

##### Képzés

(1) A fuvarozóknak és adott esetben az autóbusz-állomást üzemeltető szerveknek fogyatékossgal kapcsolatos képzési eljárásokról – többek között oktatásról – kell gondoskodniuk, amelyek biztosítják azt, hogy:

- a) a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyeknek közvetlen segítséget nyújtó személyzetük, beleértve a bármely más teljesítő fél által alkalmazottakat is – a gépjárművezetők kivételével –, részesüljön a II. melléklet a) és b) pontjában meghatározottak szerinti képzésben vagy oktatásban; és
- b) az utazóközönséggel közvetlen kapcsolatba kerülő vagy az utazóközönséggel kapcsolatos kérdésekkel foglalkozó személyzetük – a gépjárművezetőket is ideértve – részesüljön a II. melléklet a) pontjában meghatározottak szerinti képzésben vagy oktatásban.

(2) A tagállamok a 2013. március 1-jétől számított legfeljebb ötéves időtartamra mentesítést adhatnak az (1) bekezdés b) pontjának a járművezetők képzése tekintetében való alkalmazása alól.

## 17. cikk

**Kerekesszékek és egyéb mozgást segítő eszközök tekintetében nyújtandó kártérítés**

(1) A fuvarozók és az autóbusz-állomást üzemeltető szervek felelősek, amennyiben a kerekesszékek, egyéb mozgást segítő berendezések vagy segédeszközök elvesztését vagy megrongálódását okozták. Az elvesztésért vagy a megrongálódásért felelős fuvarozó vagy autóbusz-állomást üzemeltető szervnek kártérítést kell nyújtania.

(2) Az (1) bekezdésben említett kártérítésnek egyenlőnek kell lennie az elvesztett vagy megrongálódott berendezés vagy eszköz pótlásához vagy javításához kapcsolódó költségekkel.

(3) Szükség esetén mindent meg kell tenni ideiglenes csere-eszköz vagy csereberendezés gyors biztosítása érdekében. A kerekesszékeknek, egyéb mozgást segítő berendezéseknek vagy segédeszközöknek lehetőség szerint az elvesztett vagy megrongálódott eszközökhöz vagy berendezésekhez hasonló műszaki és működési jellemzőkkel kell rendelkezniük.

## 18. cikk

**Mentesítés**

(1) A 2. cikk (2) bekezdésének sérelme nélkül a tagállamok mentesíthetik a menetrend szerinti belföldi járatokat az e fejezetben szereplő rendelkezések mindegyikének vagy némelyikének alkalmazása alól, amennyiben biztosítják, hogy a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek nemzeti szabályaik szerinti védelme eléri legalább az e rendelet által biztosított szintet.

(2) A tagállamok tájékoztatják a Bizottságot az (1) bekezdés szerinti mentességekről. A Bizottság megfelelő intézkedéseket tesz, ha úgy ítéli meg, hogy a mentesség nincs összhangban e cikk rendelkezéseivel. A Bizottság 2018. március 2-ig jelentést nyújt be az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak az (1) bekezdés alapján nyújtott mentességekről.

## IV. FEJEZET

**AZ UTASOK JOGAI JÁRATKIMARADÁS VAGY -KÉSÉS ESETÉN**

## 19. cikk

**Az utazás folytatása, útvonal-módosítás és visszatérítés**

(1) Ha a fuvarozó ésszerűen számol azzal, hogy a menetrend szerinti járatot törlik vagy annak az autóbusz-állomásról való indulása több mint 120 percet késik vagy túlfoglalás történt, az utas részére haladéktalanul fel kell ajánlani az alábbiak közötti választást:

a) az utazás folytatása vagy útvonal-módosítás a végső célállomásra irányuló, a lehető legkorábbi alkalommal történő utazásra további költségek nélkül, a személyszállítási szerződésben foglaltakhoz hasonló utazási feltételek mellett;

b) a menetjegy árának visszatérítése és adott esetben a személyszállítási szerződésben foglaltak szerint a lehető leghama-

rabbi díjmentes, autóbusszal történő visszaszállítás az első kiindulási helyre.

(2) Ha a fuvarozó nem ajánlja fel az utas számára az (1) bekezdésben említett választási lehetőséget, az utas az (1) bekezdés b) pontjában említett visszatérítésen kívül a jegyár 50 %-ának megfelelő összegű kártérítésre jogosult. Ezt az összeget a fuvarozónak a kártérítési igény benyújtásától számított egy hónapon belül kell kifizetnie.

(3) Amennyiben az autóbusz az utazás folyamán működésképtelenné válik, a fuvarozónak biztosítania kell vagy azt, hogy attól a ponttól, ahol a jármű működésképtelenné vált, egy másik járművel folytatja a járatot, vagy azt, hogy a működésképtelen járműtől egy megfelelő várakozási helyre vagy olyan autóbusz-állomásra szállítja az utasokat, ahonnan folytatni lehet az utazást.

(4) Amennyiben a menetrend szerinti járatot törlik vagy annak az autóbuzsmegállóból való indulása több mint 120 percet késik, az utasok jogosultak az utazás folytatására vagy útvonal-módosításra, vagy a menetjegy árának a fuvarozó általi visszatérítésére, az (1) bekezdésben említetteknek megfelelően.

(5) Az (1) bekezdés b) pontjában és a (4) bekezdésben előírt visszatérítést a felajánlást vagy a kérelem kézhezvételét követő tizennégy napon belül kell teljesíteni. A visszatérítés az utazás meg nem tett szakaszának vagy szakaszainak költségeire terjed ki, továbbá a már megtett szakasz vagy szakaszok költségeire is, ha az utazás az utas eredeti útiterve szempontjából jelentőségét veszítette. Az utazási igazolványok és a bérletek esetében a visszatérítés az igazolvány vagy a bérlet teljes költségének arányos részével egyenlő. A visszatérítést pénzben kell teljesíteni, kivéve, ha az utas más visszatérítési formát is elfogad.

## 20. cikk

**Tájékoztatás**

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

(2) Ha az utasok járatkimaradás vagy késés miatt lemaradnak egy csatlakozó menetrend szerinti járatról, a fuvarozó vagy adott esetben az autóbusz-állomást üzemeltető szerv minden ésszerűen elvárható erőfeszítést megtesz annak érdekében, hogy az érintett utasokat a más választható csatlakozási lehetőségekről tájékoztassa.

(3) A fuvarozó vagy adott esetben az autóbusz-állomást üzemeltető szerv gondoskodik arról, hogy a fogyatékkal élő és csökkent mozgásképességű utasokhoz akadálymentes formában eljusson az (1) és (2) bekezdés szerint megkövetelt információ.



(4) Amennyiben az kivitelezhető, az (1) és (2) bekezdésben előírt információkat – az (1) bekezdésben meghatározott határidőn belül – elektronikus úton kell biztosítani valamennyi utas számára, többek között azok számára is, akik autóbusz-megállóból indulnak, ha az utas ezt kérte és a fuvarozónak megadta az ehhez szükséges elérhetőségét.

#### 21. cikk

##### **Segítségnyújtás járatkimaradás vagy késedelem esetén**

Amennyiben egy több mint 3 óra tervezett időtartamú utazást bonyolító járatot törölnek, vagy annak az autóbusz-állomásról való indulása több mint 90 perces késedelmet szenved, a fuvarozónak díjmentesen fel kell ajánlania az utas számára a következőket:

- a) a várakozási időhöz vagy a késedelemhez ésszerűen mérten kísértkezés, étel és frissítő, feltéve, hogy az autóbuszon vagy az autóbusz-állomáson rendelkezésre állnak, vagy ésszerűen odaszállíthatók;
- b) szállodai vagy egyéb szálláshely, valamint segítség az autóbusz-állomás és a szálláshely közötti személyszállítás megszervezéséhez azokban az esetekben, amikor egy- vagy többéjszakás tartózkodás válik szükségessé. A fuvarozó az elhelyezés teljes költségét utasonként 80 EUR/éjszaka összegre és legfeljebb két éjszakára korlátozhatja, amely nem foglalja magában az autóbusz-állomás és a szálláshely közötti személyszállítást.

E cikk alkalmazása során a fuvarozónak különös figyelmet kell fordítania a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek és az őket kísérők igényeire.

#### 22. cikk

##### **További követelések**

E fejezet rendelkezései nem zárják ki, hogy az utasok a menetrend szerinti járatok törlése vagy késése miatt kártérítési igényekkel a nemzeti jognak megfelelően nemzeti bíróságokhoz forduljanak.

#### 23. cikk

##### **Mentességek**

(1) A 19. és 21. cikk nem alkalmazandó a nyílt menetjeggyel rendelkező utasokra mindaddig, amíg az indulás idejét fel nem tüntették, kivéve az utazási igazolvánnyal vagy bérlettel rendelkező utasokat.

(2) A 21. cikk b) pontja nem alkalmazandó, ha a fuvarozó bizonyítja, hogy a járatotrlés vagy a késés az autóbuszjárat biztonságos üzemeltetését veszélyeztető kedvezőtlen időjárási viszonyok vagy nagyobb természeti katasztrófa miatt következett be.

#### V. FEJEZET

### **A TÁJÉKOZTATÁS ÉS A PANASZKEZELÉS ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI**

#### 24. cikk

##### **Az utastájékoztatáshoz fűződő jog**

A fuvarozók és az autóbusz-állomást üzemeltető szervek – saját feladatukon belül – az utazás alatt megfelelő tájékoztatást

nyújtanak az utasok számára. Amennyiben kivitelezhető, a tájékoztatást kérésre akadálymentes formátumokban is rendelkezésre kell bocsátani.

#### 25. cikk

##### **Tájékoztatás az utasjogokról**

(1) A fuvarozók és autóbusz-állomást üzemeltető szervek saját feladatukon belül biztosítják, hogy az utasok az e rendelet alapján őket megillető jogokra vonatkozóan legkésőbb az induláskor megfelelő és érthető tájékoztatást kapjanak. Erre a tájékoztatásra az autóbusz-állomásokon és – adott esetben – az interneten kerül sor. Fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személy kérésére – amennyiben kivitelezhető – a tájékoztatást akadálymentes formában kell biztosítani. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell a tagállamok által a 28. cikk (1) bekezdése szerint kijelölt végrehajtási szerv vagy szervek kapcsolattartási adatait.

(2) Az (1) bekezdésben említett tájékoztatási kötelezettségnek való megfelelés érdekében a fuvarozók és az autóbusz-állomást üzemeltető szervek használhatják e rendelet rendelkezéseinek összefoglalóját, amelyet a Bizottság az Európai Unió intézményeinek összes hivatalos nyelvén elkészít és rendelkezésükre bocsát.

#### 26. cikk

##### **Panaszok**

A fuvarozóknak az e rendeletben meghatározott jogokra és kötelezettségekre vonatkozóan panaszkezelő mechanizmust kell kialakítaniuk vagy alkalmazniuk.

#### 27. cikk

##### **A panaszok benyújtása**

A 7. cikk szerinti kártérítés sérelme nélkül, amennyiben az e rendelet hatálya alá tartozó utas panaszt kíván benyújtani a fuvarozóhoz, ezt a menetrend szerinti járat igénybevételét vagy annak megghiúsulását követő három hónapon belül kell megtennie. A panasz kézhezvételétől számított egy hónapon belül a fuvarozónak tájékoztatnia kell az utast arról, hogy panaszának helyét adták, azt elutasították vagy még vizsgálják. A végleges választ legkésőbb a panasz kézhezvételétől számított három hónapon belül meg kell adni.

#### VI. FEJEZET

### **VÉGREHAJTÁS ÉS NEMZETI VÉGREHAJTÓ SZERVEK**

#### 28. cikk

##### **Nemzeti végrehajtó szervek**

(1) Minden tagállam kijelöl egy vagy több új vagy meglévő szervet, amely e rendelet végrehajtásáért felel a területéről induló menetrend szerinti járatok, valamint a harmadik országokból a területére induló menetrend szerinti járatok tekintetében. Az egyes szervek megteszik az e rendeletnek való megfelelés biztosításához szükséges intézkedéseket.

E szervezetek felépítésükben, finanszírozási döntéseikben, jogi szerkezetükben és döntéshozatalukban függetlennek kell lenniük a fuvarozóktól, az utazásszervezőktől és az autóbusz-állomást üzemeltető szervezektől.

(2) A tagállamok tájékoztatják a Bizottságot az e cikknek megfelelően kijelölt szervről vagy szervezetről.

(3) Az utasok a nemzeti joggal összhangban panaszt nyújthatnak be e rendelet feltételezett megsértése tekintetében az (1) bekezdés szerint kijelölt megfelelő szervnek vagy a tagállam által arra kijelölt egyéb megfelelő szervnek.

A tagállamok úgy is dönthetnek, hogy az utasnak első lépésként a fuvarozó részére kell benyújtania panaszt, mely esetben a nemzeti végrehajtó szerv vagy a tagállam által kijelölt más megfelelő szerv fellebbviteli szervként jár el azon panaszok tekintetében, amelyeknek a 27. cikk alapján történő rendezése megghiúsult.

29. cikk

#### Jelentés a végrehajtásról

A 28. cikk (1) bekezdése szerint kijelölt végrehajtási szervezetek 2015. június 1-jéig és azt követően minden második évben jelentést tesznek közzé 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.

30. cikk

#### A végrehajtó szervezetek együttműködése

A 28. cikk (1) bekezdésében említett nemzeti végrehajtó szervezetek – szükség szerint – információt cserélnek munkájukról, valamint döntéshozatali elveikről és gyakorlatukról. A Bizottság támogatja őket e feladatuk végrehajtásában.

31. cikk

#### Szankciók

A tagállamok megállapítják az e rendelet rendelkezéseinek megsértése esetén alkalmazandó szankciókra vonatkozó szabá-

lyokat, és minden szükséges intézkedést megtesznek azok végrehajtása érdekében. Az előírt szankcióknak hatékonynak, arányosnak és visszatartó erejűnek kell lenniük. A tagállamok 2013. március 1-jéig értesítik a Bizottságot e szabályokról és intézkedésekről, és közlik a Bizottsággal az e rendelkezéseket érintő minden későbbi módosítást is.

VII. FEJEZET

#### ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

32. cikk

#### Jelentéstétel

A Bizottság 2016. március 2-ig jelentést tesz az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak e rendelet érvényesüléséről és hatásáról. A jelentést szükség szerint a rendelet előírásainak részletesebb végrehajtására vagy a rendelet módosítására irányuló jogalkotási javaslatoknak kell kísérsniük.

33. cikk

#### A 2006/2004/EK rendelet módosítása

A 2006/2004/EK rendelet melléklete a következő ponttal egészül ki:

„19. Az Európai Parlament és a Tanács 2011. február 16-i 181/2011/EU rendelete az autóbusszal közlekedő utasok jogairól (\*)

(\*) HL L 55, 2011.2.28., 1. o.”

34. cikk

#### Hatálybalépés

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

Ezt a rendeletet 2013. március 1-jétől kell alkalmazni.

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

Kelt Strasbourgban, 2011. február 16-án.

az Európai Parlament részéről

az elnök

J. BUZEK

a Tanács részéről

az elnök

MARTONYI J.

## I. MELLÉKLET

**A FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐ ÉS A CSÖKKENT MOZGÁSKÉPESSÉGŰ SZEMÉLYEKNEK NYÚJTOTT SEGÍTSÉG****a) A kijelölt autóbusz-állomásokon nyújtott segítség**

A szükséges segítségnyújtás és intézkedések annak érdekében, hogy a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek:

- az autóbusz-állomáson kijelölt helyszíneken bejelenthessék megérkezésüket és kérhessék a segítségnyújtást,
- a kijelölt helyszínről eljuthassanak az utasfelvételi pulthoz, a váróterembe és a beszállótérre,
- szükség szerint felvonók, kerekesszékek vagy egyéb segítség igénybevételével felszállhassanak a járműre,
- betehessék a csomagterbe a poggyászukat,
- kivehessék a csomagteréből a poggyászukat,
- leszállhassanak a járműről,
- elismert segítő kutyával felszállhassanak az autóbuszra,
- eljuthassanak az ülésükig.

**b) Segítségnyújtás az autóbuszokon**

A szükséges segítségnyújtás és intézkedések annak érdekében, hogy a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek:

- az utas kérésére az utazásra vonatkozó lényeges információkat akadálymentes formában megkaphassák,
  - útközben megállásnál fel- és leszállhassanak, amennyiben az autóbuszban a járművezetőn kívül más személyzet is tartózkodik.
-

## II. MELLÉKLET

## FOGYATÉKOSSÁGGAL KAPCSOLATOS KÉPZÉS

## a) A fogyatékossgal kapcsolatos tudatosság fejlesztésére irányuló képzés

Az utazóközönséggel közvetlenül kapcsolatba kerülő munkatársak képzése a következőket foglalja magában:

- a testi, érzékszervi (hallás és látás), rejtett vagy tanulási fogyatékossgal élőkkel kapcsolatos tudatosság és megfelelő viselkedés, ideértve a mozgásukban, tájékozódásukban vagy kommunikációjukban esetlegesen korlátozott személyek eltérő képességeinek megkülönböztetését,
- a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek előtt álló akadályok, beleértve a hozzáállásbeli, környezeti/fizikai és szervezési akadályokat is,
- elismert segítő kutyák, beleértve a segítő kutyák szerepét és igényeit,
- váratlan események kezelése,
- kapcsolatteremtő készségek és a siket és hallássérült, a látássérült, a beszédsérült és a tanulási zavarokkal küzdő emberekkel való kommunikáció módszerei,
- hogyan kell bánni a kerekesszékekkel és más mozgást segítő eszközökkel a rongálódás megelőzése érdekében (ha van poggyászkézeltés, az azért felelős valamennyi dolgozó).

## b) A fogyatékossgal élőknek nyújtott segítségére vonatkozó képzés

A fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyeket közvetlenül segítő dolgozók képzése a következőket foglalja magában:

- a kerekesszéket használók segítése a kerekesszékre való beüléskor vagy az abból való kiszálláskor,
- készségek az elismert segítő kutyával utazó, fogyatékossgal élő és csökkent mozgásképességű személyeknek nyújtott segítség vonatkozásában, beleértve az ilyen kutyák szerepét és szükségleteit,
- a vak és gyengén látó utasok kíséretének és az elismert segítő kutyák kezelésének és fuvarozásának módszerei,
- a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyeket segítő berendezéstípusok megismerése és a berendezések kezelésének megtanulása,
- a fel- és leszállás támogatásánál alkalmazott eszközök használata és a fel- és leszállásnál a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek biztonságát és méltóságát védő helyes segítő módszerek megtanulása,
- a megbízható és szakszerű segítségnyújtás szükségességének megértése. Azzal is tisztában kell lenni, hogy egyes fogyatékossgal élő utasok utazás közben kiszolgáltatottnak érezhetik magukat, mivel segítségnyújtásra szorulnak,
- az elsősegélynyújtás ismerete.