

## Kérdőív

a Nemzeti Végrehajtó Szervek (NEB-ek) 2019. évi jelentési kötelezettségéről az autóbusszal közlekedő utasok jogaival kapcsolatban

(181/2011/EU rendelet)

### 1) Feladatmegosztás a különböző NEB-ek között (amennyiben releváns)

Amennyiben több NEB működik a tagállamban, a Rendeletben meghatározott feladatok milyen módon oszlanak meg közöttük? Melyek az e kérdőívet visszaküldő NEB feladatai?

**Magyarországon a Piacfelügyeleti és Utasjogi Főosztály (Innovációs és Technológiai Minisztérium) látja el a rendeletben meghatározott összes feladatot.**

### 2) Információ és statisztika a panaszkezelésről

Év	Panaszok száma	Panasz oka (járatkimaradás, késés, diszkrimináció, segítségnyújtás hiánya):	Megjegyzés (ha van):
2017.	11	Járatkimaradás	
2018.	4	Tájékoztatás hiányosságai	

A tagállamban (kérem, húzza alá a megfelelő választ):

- az utasok minden esetben közvetlenül a NEB-hez nyújthatnak be panaszt, vagy
- az utasoknak a fuvarozóhoz/autóbusz-állomást üzemeltető szervhez kell benyújtaniuk a panaszt először, és csak abban az esetben nyújthatnak be panaszt a NEB-hez, amennyiben nincsenek megelégedve a fuvarozó/autóbusz-állomást üzemeltető szerv panaszkezelésével, illetve az abban kínált megoldással.

Van-e nemzeti szinten panaszkezelési formanyomtatvány (kérem, húzza alá a megfelelő választ):

- igen (amennyiben igen, kérem, csatolja a másolatot a kérdőívhez).
- nem.

A panasz benyújtására rendelkezésre álló kommunikációs csatornák (kérem, húzza alá a megfelelő választ vagy válaszokat):

- papír alapú,
- elektronikus (pl. elektronikus levél vagy honlap útján),
- telefon,
- személyesen a NEB irodában.

Adtak-e már át panaszokat másik tagállam NEB-jéhez? Amennyiben igen, hány panaszt?

**Még nem volt ilyen eset.**

Lehetséges-e a panaszok alternatív vitarendezési módokon való kezelése?

- igen (amennyiben igen, kérjük, részletezze, hogyan működik).
- nem.

**Az utasok fordulhatnak a megyei Kereskedelmi és Iparkamarák mellett működő békéltető testületekhez is.**

Amennyiben a NEB egy panasz alapján döntést hoz, ez a döntés kötelező érvényű-e a panaszt benyújtóra, valamint az üzemeltetőre, az autóbusz-állomás üzemeltetőjére nézve, aki ellen panasszal éltek?

**Igen, kötelező érvényű.**

Van-e információja arra nézve, hogy hány panaszt nyújtottak be utasok a tagállamban működő fuvarozókhoz, autóbusz-állomást üzemeltetőkhez, menetjegy-értékesítőkhez, stb. 2013. március 1-je óta? (Amennyiben igen, kérjük, adja meg a panaszok számát.)

**Nincs ilyen információnk.**

**3) Információ és statisztika a szankciókról:**

Év	Alkalmazott szankciók száma:	Alkalmazott szankció típusa (pénzbüntetés esetén mekkora volt a kivetett összeg):	Szankció alkalmazásának oka (a Rendelet mely pontját sértették meg):
2017.	6	Figyelmeztetés: 1 esetben	19. cikk
		Bírság: 5 esetben	
		1 000 000 Ft (1 esetben)	19. cikk
		1 000 000 Ft (4 esetben)	19. és 27. cikk
2018.	3	Bírság:	
		100 000 Ft (1 esetben)	24. cikk
		500 000 Ft (2 esetben)	25. cikk

Alkalmaztak-e már szankciót olyan eljárásban, amely a panaszok vagy a NEB saját kezdeményezése alapján indult?

**Igen.**

A szankciók a NEB, vagy más szerv által kerülnek kivételre? (Amennyiben más szerv veti ki, kérem, adja meg a szerv nevét.)

**A szankciókat a NEB veti ki.**

**4) Más, a Rendelet megfelelő alkalmazását célzó tevékenységek**

Milyen módon monitorozzák a fuvarozókat, autóbusz-állomást üzemeltető szerveket, menetjegy értékesítőket, stb. a Rendelettel összefüggésben? Szerveznek Önök ellenőrzéseket?

**A tájékoztatási kötelezettség teljesülését a szolgáltatók webes felületein, az autóbusz-állomásokon, megállóhelyeken helyszíni ellenőrzés keretében folyamatosan ellenőrizzük.**

Együttműködnek-e utasokat, fogyatékossgal élő személyeket, fogyasztókat képviselő szervezetekkel, fogyasztóvédő hatóságokkal, vagy más nemzeti hatósággal? (Amennyiben igen, kérjük, részletezze.)

**Igen, a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény 16. § (4)-(7) bekezdései alapján a NEB együttműködik a versenyhatósággal.**

Együttműködnek-e más tagállamok NEB-jeivel (panaszok közös kezelése, közös ellenőrzések, stb.)? (Amennyiben igen, kérjük, részletezze.)

**Más tagállamok NEB-jeivel 2017-2018. években nem került sor együttműködésre.**

Hoztak-e már intézkedést az utasjogok terjesztése/megismertetése érdekében helyi és helyközi és távolsági autóbusszjáratok tekintetében? (Amennyiben igen, kérjük, részletezze.)

Igen, az Európai Bizottság tájékoztató kampánya anyagainak felhasználásával. A belföldi és nemzetközi menetrend szerinti személyszállítást végző szolgáltatóknak osztottuk ki a tájékoztató anyagokat, melyeket a szolgáltatók az általuk üzemeltetett autóbusz-állomásokon helyeztek ki.

A Rendelet 11. cikkének megfelelően "A fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek szervezeteivel együttműködve a fuvarozóknak és az autóbusz-állomást üzemeltető szervezeteknek – adott esetben szervezeteiken keresztül – a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek szállítása tekintetében megkülönböztetés-mentes hozzáférési feltételeket kell teremteniük, illetve biztosítaniuk. Az (1) bekezdés szerinti hozzáférési feltételeket, ideértve a megkülönböztetés-mentes 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 fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek igényeire." Milyen módon került ez az előírás implementálásra a tagállamban?

Az autóbusszal közlekedő utasok jogairól és a 2006/2004/EK rendelet módosításáról szóló az Európai Parlament és a Tanács 181/2011/EU rendeletének 2. cikk (4) bekezdése alapján az autóbusszos személyszállítási szolgáltatásnak a 181/2011/EU rendeletben nem szabályozott részletes feltételeire, az abban foglaltak alóli mentességekre, az autóbusszos személyszállítási szolgáltatási feltételekre, valamint a közúti személyszállítási üzletszabályzatra vonatkozó szabályokról szóló 213/2012. (VII.30.) Korm.rendelet 2. § (1) bekezdés c) pontja alapján a menetrend szerinti belföldi járatok tekintetében az EU rendelet 11-15. cikkét 2021. február 28-áig nem kell alkalmazni.