

Kérdőív

a Nemzeti Végrehajtó Szervek (NEB-ek) 2021. 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 az Innovációs és Technológiai Minisztérium Közúti Közlekedési Ellenőrzési Főosztály (Piacfelügyeleti és Utasjogi Osztály) 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):
2019.	7	Járatkimaradás, diszkrimináció, utastájékoztatási és válaszadási kötelezettség elmulasztása	
2020.	8	Járatkimaradás, utastájékoztatási és válaszadási kötelezettség elmulasztása, jegyár visszatérítése	

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 hivatali kapu 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 fuvarozókhöz, autóbusz-állomást üzemeltetőkhöz, menetjegy-értékesítőkhöz, 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):
2019.	4	Figyelmeztetés: 2 esetben	27. cikk
		Bírság: 2 esetben	
		100 000 Ft (2 esetben)	19., 25., 27. cikk
2020.	4	Figyelmeztetés 3 esetben	24. cikk
		jogszerűsége kötelezés és a jogosulatlan díjbevétel visszafizetésére kötelezés (1 esetben)	4. 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 kivetésre? (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 szervezetet, 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 2019-2020. 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 üzemeltett autóbussz-állomásokon helyeztek ki.

A Rendelet 11. cikkének megfelelően "A fogyatékosággal élő és a csökkent mozgásképességű személyek szervezeteivel együttműködve a fuvarozóknak és az autóbussz-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 autóbussz-állomást üzemeltető szervezeteknek fizikailag vagy az interneten, kérésre akadálymentes formátumban nyilvánosan hozzáférhetővé kell tenniük ugyanazokon 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 kellett alkalmazni, így ez irányadó a 2019-2020-as évekre.





INNOVÁCIÓS ÉS TECHNOLÓGIAI
MINISZTERIUM

PANASZBEJELENTŐ LAP

TÁJÉKOZTATÁS

(Kérjük, a panaszbejelentő lap kitöltése előtt szíveskedjen elolvasni!)

A tájékoztató az autóbusszos személyszállításra vonatkozó utasjogi panasz intézményével és a panasz megtételére szolgáló panaszbejelentő lap kitöltésével kapcsolatos tudnivalókról ad felvilágosítást.

Panaszbejelentés

Az autóbusszos személyszállítást igénybe vevő vagy igénybe venni szándékozó személy (a továbbiakban: panaszos) panasszal élhet az Innovációs és Technológiai Minisztérium Közúti Közlekedési Ellenőrzési Főosztályánál, mint autóbusszos piacfelügyeleti és utasjogi hatóságnál (a továbbiakban: autóbusszos hatóság). A panaszbejelentő lapon az autóbusszos hatósághoz bejelentést a panaszos akkor tehet, ha álláspontja szerint az autóbusszos szolgáltató vagy a közlekedésszervező megsértette:

- az autóbusszal közlekedő utasok jogairól és a 2004/2006/EK rendelet módosításáról szóló az Európai Parlament és a Tanács 181/2011/EU rendeletében,
- a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvényben,
- 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. rendeletben, vagy
- az autóbusszos szolgáltatók vagy közlekedésszervezők személyszállítási üzletszabályzatában

meghatározott valamely rendelkezést.

Panasz akkor terjeszthető elő, ha

- a) a panaszos az autóbusszos szolgáltató vagy a közlekedésszervező panaszkezelési eljárását igénybe vette, de az nem vezetett a panaszos számára kielégítő eredményre,
- b) a szolgáltató vagy közlekedésszervező a beérkezett panaszra egy hónapon belül köztes választ (amelyben arról ad tájékoztatást, hogy az utas panaszának helyt adott, vagy azt elutasította, illetve a panaszt a szolgáltató tovább vizsgálja), vagy három hónapon belül végleges választ nem adott.

Panaszt benyújtani az autóbusszos szolgáltató vagy a közlekedésszervező panaszkezelési eljárását lezáró dokumentum panaszossal való közlésétől számított, ennek hiányában az üzletszabályzat panaszkezelésre vonatkozó részében vagy azon szolgáltatók esetében, amelyek nem rendelkeznek az autóbusszos hatóság által jóváhagyott üzletszabályzattal, az önálló panaszkezelési szabályzatban az eljárásra meghatározott határidő leteltét követő 30 napon belül lehet.

Az autóbusszos szolgáltató vagy a közlekedésszervező panaszkezelési eljárásában hozott, a panaszkezelést lezáró dokumentumot az autóbusszos hatóság részére a panasz mellékleteként be kell nyújtani.

Panasz jelen tájékoztatóban szereplő panaszbejelentő lap benyújtásával vagy olyan levélben (postai vagy elektronikus úton, ideértve az elektronikus levelet (e-mail) is) tehető, amely tartalmazza a panaszos és a panasszal érintett autóbusszos szolgáltató vagy közlekedésszervező

azonosításához szükséges adatokat, a feltételezett jogsértés megjelölését, a feltételezett jogsértést megvalósító konkrét magatartás leírását és a feltételezett jogsértéssel kapcsolatos állításokat alátámasztó tényeket és bizonyítékokat.

A panasz benyújtásának formája

A panasz bejelentése lehetséges:

- levélben (postai vagy elektronikus úton, ideértve az elektronikus levelet (e-mail) is),
- jelen panaszbejelentő lapon,
- személyesen.

A panaszbejelentő lap letölthető a www.kormany.hu honlapról (Dokumentumok/Innovációs és Technológiai Minisztérium/Tevékenységre vonatkozó adatok/Hirdetmények, közlemények valamint a Hatósági ügyek almenüpontból).

A kitöltött panaszbejelentő lap személyesen, postai és elektronikus úton (ideértve az elektronikus levelet is) nyújtható be az autóbuszos utasjogi hatósághoz.

Innovációs és Technológiai Minisztérium Közúti Közlekedési Ellenőrzési Főosztály

Cím: 1066 Budapest, Teréz krt. 38.

Levelezési cím: 1440 Budapest, Pf. 1.

E-mail cím: kkef@itm.gov.hu

A panasz elbírálása

A személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény és a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény alapján a korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt, továbbá a névtelen panasz vizsgálata mellőzhető. A panaszos jogosult tájékoztatást kapni az ügynek – hatáskör hiányában – más hatósághoz történő áttételéről, továbbá alapos panasz esetén a szükséges hatósági lépések megtételéről.

Ha a panaszos az autóbuszos szolgáltató vagy a közlekedésszervező panaszkezelési eljárását lezáró dokumentumot a panasz mellékleteként nem nyújtja be, az autóbuszos hatóság a panaszost hiánypótlásra hívja fel. Az autóbuszos hatóság a panaszostól a tényállás tisztázásához szükséges további információt kérhet.

A 30 napos határidőn túl benyújtott panaszt az autóbuszos hatóság visszautasítja.

Az autóbuszos hatóság abban az esetben is visszautasítja a kérelmet, ha az nem az előterjesztésre jogosulttól származik.

Az autóbuszos hatóság a panaszt az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény alapján 60 napon belül bírálja el.

Az autóbuszos személyszállításra vonatkozó panaszbejelentő lap			
A. A panaszosra vonatkozó személyi adatok			
1.	Név:		
2.	Születési hely és idő:		
3.	Anyja neve:		
4.	Cím:		
B. Az autóbuszos szolgáltatóra vagy a közlekedésszervezőre vonatkozó adatok:			
5.	Az autóbuszos szolgáltató vagy a közlekedésszervező neve:		
C. A panaszra vonatkozó adatok			
6.	A panasz típusa: (x-el jelölendő)	Meghirdetett menetrendtől eltérő közlekedés	
		Szerződéskötési kötelezettség, menetrendben foglalt biztonságos elszállítási kötelezettség elmulasztása	
		Járatkimaradás, késés	
		Pótdíjazás jogszerűtlensége	
		Panaszkezelés elmulasztása	
		Hiányos vagy nem megfelelő utastájékoztatás	
		Egyéb	

7. A panasz leírása:	
----------------------	--

8. Mit sérelmez az autóbuszos szolgáltató vagy a közlekedésszervező panaszkezelést lezáró döntésével kapcsolatban?	
--	--

<p>9. A panaszban foglaltakat alátámasztó, a panaszhoz mellékelte dokumentumok jegyzéke:</p> <p>(Az autóbuszos szolgáltató vagy a közlekedésszervező panaszkezelési eljárásában hozott, az ügyet lezáró dokumentum, utazás igazolvány másolata, jegyzőkönyvek, számlabizonylatok stb.)</p>	
Kelt:	 Aláírás