

Kérdőív

a Nemzeti Végrehajtó Szervek (NEB-ek) 2023. 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 Építési és Közlekedési 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):
2021.	9	Járatkimaradás, diszkrimináció, utastájékoztatási és válaszadási kötelezettség elmulasztása pótdíjazás	
2022.	14	Járatkimaradás, utastájékoztatási és válaszadási kötelezettség elmulasztása, menetrendtől eltérő közlekedés, pótdíjazás	

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 vagy a közlekedésszervezőhöz 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 vagy közlekedésszervező 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 (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 vármegyei 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 üzemeltetőkhez, 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):
2021.	2	Figyelmeztetés: 2 esetben	20. 25. és 27. cikk
2022.	6	Figyelmeztetés: 2 esetben	24. cikk
		bírság: 4X100.000,- Ft	21. és 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 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, fogyatékosággal 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 2021-2022. években nem került sor együttműködésre.

Hoztak-e már intézkedést az utasjogok terjesztése/megismertetése érdekében helyi és helyközi és távolsági autóbuszjáratok 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 autóbusz-állomásokon helyeztek ki.

A Rendelet 11. cikkének megfelelően "A fogyatékosággal 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 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?

A Magyar Országgyűlés megalkotta a termékekre és a szolgáltatásokra vonatkozó akadálymentességi követelményeknek való megfelelés általános szabályairól

szóló 2022. évi XVII. törvényt, amelyben kinyilvánította elkötelezettségét
amellett, hogy előmozdítsa olyan termékek és szolgáltatások biztosítását,
amelyekhez fogyatékoságtól függetlenül minden személy a lehető legteljesebb
mértékben hozzáférhet, valamint amellett, hogy elősegítse az akadálymentes
termékek és szolgáltatások belső piacon történő szabad mozgását.

A hivatkozott törvény 1. melléklet 1.2 pontja részletesen rendelkezik a
tájékoztatás nyújtására vonatkozó követelményekről.

A hivatkozott törvény 2025. június 28-án lép hatályba.

Budapest, dátum az elektronikus aláírás szerint

Rónay-Tobel Beatrix

főosztályvezető