

Kérdőív

a Nemzeti Végrehajtó Szervek (NEB-ek) 2025. 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 (Engedélyezési, 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):
2023.	9	Elszállítási kötelezettség elmulasztása, üzletszabályzat közzétételének hiánya vagy nem a hatályos szöveg megjelenítése, utastájékoztatási és válaszadási kötelezettség elmulasztása, menetrendtartás elmulasztása	
2024.	12	Elszállítási kötelezettség elmulasztása, üzletszabályzat közzétételének hiánya vagy nem a hatályos szöveg megjelenítése, utastájékoztatási és válaszadási kötelezettség elmulasztása, kötelező felajánlás elmulasztása, elszállítási sorrend betartásának elmulasztása, talált tárgy nem megfelelő kezelése	

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),
- 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 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):

2023.	3	Bírság 1X100.00,- Ft, 1X200.000,- FT, 1X300.000,- Ft	20. 24. és 25. cikk
2024.	5	Bírság 1X200.000,-Ft, 4X100.000,- Ft	20. 21. 24. 25 és 27. 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 szervezetek, menetjegy értékesítőket, stb. a Rendelettel összefüggésben? Szerveznek Önök ellenőrzéseket?

A tájékoztatási kötelezettség teljesülését a szolgáltatók webes felületein, az autóbusz-állomásokon, megállóhelyeken helyszíni ellenőrzés és próbavásárlás (utazás) 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 2023-2024. 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 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 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 amellet, hogy előmozdítsa olyan termékek és szolgáltatások biztosítását, amelyekhez fogyatékoságtól függetlenül minden személy a lehető legteljesebb mértékben hozzáférhet, valamint amellet, 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