EURÓPAI
BIZOTTSÁG

Brüsszel, 2026.5.13.
COM(2026) 228 final

A BIZOTTSÁG JELENTÉSE AZ EURÓPAI PARLAMENTNEK ÉS A TANÁCSNAK

a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló (EU) 2021/782 rendelet végrehajtásáról és eredményeiről

TARTALOMJEGYZÉK

1. Bevezetés 2

2. Az (EU) 2021/782 rendelet végrehajtása és eredményei 4

2.1. Mentességek (2. cikk) 4

2.2. Egyenlő bánásmód (5. cikk) 7

2.3. Kerékpárok szállítása (6. cikk) 8

2.4. Valós idejű utazási információk (10. cikk) 10

2.5. Átszállójegyek (12. cikk) 13

2.5.1. Átszállójegyek felajánlására vonatkozó kötelezettség az egyedüli vasúttársaságok számára 13

2.5.2. Együttműködés más vasúti személyszállítási szolgáltatások terén 13

2.5.3. Az utasok tájékoztatása az átszállójegyekről 15

2.5.4. Az átszállójegyekkel kapcsolatos felelősség 16

2.6. A saját kezdeményezésű helyettesítő utazási megoldáshoz való jog (18. cikk (3) bekezdés) 18

2.7. Kártérítés – vis maior (19. cikk (10) bekezdés) 20

2.8. Közös formanyomtatvány a visszatérítési és kártérítési kérelmekhez (18. cikk (7) bekezdés és 19. cikk (6) bekezdés) 21

2.9. Jelentős zavarok és vészhelyzeti tervezés (20. cikk (6) bekezdés) 22

2.10. Fogyatékossággal élő vagy csökkent mozgásképességű személyek (V. fejezet) 24

2.11. Panaszkezelés és végrehajtás (28. cikk és VII. fejezet) 28

2.11.1. A vasúti társaságok, az állomásüzemeltetők és a menetjegy-értékesítők/utazásszervezők általi panaszkezelés (28. cikk) 28

2.11.2. Nemzeti végrehajtó szervek létrehozása (31. cikk) 29

2.11.3. A nemzeti végrehajtó szervek általi végrehajtás (32. cikk) 29

2.11.3.1. Jelentéstétel 29

2.11.3.2. Határidőn belüli benyújtás és közzététel 30

2.11.3.3. A jelentés tartalma 30

2.11.4. A nemzeti végrehajtó szervek és egyéb szervek általi panaszkezelés (33. cikk) 31

2.11.5. A nemzeti végrehajtó szervek közötti adatcsere és határokon átnyúló együttműködés (34. cikk) 31

3. Következtetések 33

A. MELLÉKLET AZ (EU) 2021/782 RENDELET SZERINTI MENTESSÉGEK ALKALMAZÁSÁNAK ÁTTEKINTÉSE () 36

B. MELLÉKLET ÖSSZEHASONLÍTÁS AZ 1371/2007/EK RENDELET SZERINTI TAGÁLLAMI MENTESSÉGEKKEL () 37

1. BEVEZETÉS

A vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló, 2021. április 29-i (EU) 2021/782 európai parlamenti és tanácsi rendelet ([1]) (a továbbiakban: a rendelet) 2021. június 7-én lépett hatályba, és 2023. június 7. óta alkalmazandó. Hatályon kívül helyezte és felváltotta a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló, 2009-ben hatályba lépett 1371/2007/EK rendeletet ([2]). A rendelet módosította és bevezette az alábbiakra vonatkozó rendelkezéseket: mentességek (2. cikk), egyenlő bánásmód (5. cikk), kerékpárszállítás (6. cikk), valós idejű utazási információk (10. cikk), átszállójegyek (12. cikk), a saját útvonalra terelés joga (18. cikk (3) bekezdés), vis maior (19. cikk (10) bekezdés), a visszatérítési és kártérítési kérelmek közös formanyomtatványa (18. cikk (7) bekezdés és 19. cikk (6) bekezdés), jelentős zavarok és vészhelyzeti tervek (20. cikk (6) bekezdés), a fogyatékossággal élő vagy csökkent mozgásképességű személyek jogai (V. fejezet), valamint panaszkezelés és jogérvényesítés (28. cikk és VII. fejezet).

A rendelet 39. cikke előírja a Bizottság számára, hogy 2026. június 7-ig tegyen jelentést az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak a rendelet végrehajtásáról és eredményeiről. E jelentés célja e kötelezettség teljesítése. Ez a jelentés a 2021. évi felülvizsgálat által bevezetett új elemekre összpontosít.

Ez a jelentés a rendelet alapján szolgáltatott információkon alapul, beleértve a vasúttársaságoknak a szolgáltatás minőségével kapcsolatos teljesítményükről szóló jelentéseit, valamint a tagállamok nemzeti végrehajtó szerveinek a tevékenységeikről szóló jelentéseit ([3]). A jelentés alapját képezik továbbá a tagállamok által a rendelet 2. cikkének (7) bekezdése, 11. cikkének (4) bekezdése, 31. cikkének (3) bekezdése és 35. cikkének (1) bekezdése alapján a Bizottságnak benyújtott értesítések.

Emellett ez a jelentés egy, a Bizottság által vezetett alátámasztó tanulmány ([4]) megállapításait is tartalmazza, amely valamennyi tagállamra kiterjedően gyűjtött adatokat a rendelet végrehajtásáról. Mivel a tanulmány az egyes tagállamok fő vasúti társaságainak gyakorlataira összpontosított, az e jelentésben szereplő, a szabályok adott tagállamban történő alkalmazásával kapcsolatos megállapításokra való hivatkozásokat – eltérő rendelkezés hiányában – az adott tagállam fő vasúti társaságainak gyakorlataira való hivatkozásként kell értelmezni.

E jelentés megállapításai – különösen az átszállójegyek tekintetében – egy új bizottsági javaslat (COM(2026) 233) összefüggésében is relevánsak, amely kiterjeszti az utasjogokat

([1]) Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2021/782 rendelete (2021. április 29.) a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről (átdolgozás) (HL L 172., 2021.5.17., 1. o.).

([2]) Lásd a rendelet 41. cikkét. 2025. június 7-től csak a kerékpárok szállítására szolgáló új vagy jelentősen korszerűsített vasúti járművekre vonatkozó közbeszerzési eljárásokról szóló 6. cikk (4) bekezdése alkalmazandó.

([3]) A rendelet 32. cikkének (3) bekezdéséből következik, hogy a nemzeti végrehajtó szerveknek kétévente, a soron következő naptári év szerinti június 30-ig statisztikákat tartalmazó jelentést kell közzétenniük tevékenységükről, így többek között az alkalmazott szankciókról is. Az említett jelentéseket az Európai Unió Vasúti Ügynöksége honlapján is közzé kell tenni.

([4]) Alátámasztó tanulmány a Ramboll Management Consulting A/S, a Milieu Consulting SRL és a Transport & Mobility Leuven által készített, a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló (EU) 2021/782 rendelet végrehajtásáról és eredményeiről szóló jelentéshez.

az egyetlen platformon, egyetlen tranzakció részeként vásárolt összevont menetjeggyel lekésett vasúti csatlakozások esetében.

2. AZ (EU) 2021/782 RENDELET VÉGREHAJTÁSA ÉS EREDMÉNYEI

2.1. Mentességek (2. cikk)

A rendelet 2. cikke úgy határozza meg a rendelet hatályát, hogy meghatározza, mely vasúti utazások és szolgáltatások tartoznak a rendelet hatálya alá. Azt is meghatározza, hogy a tagállamok mely vasúti személyszállítási szolgáltatásokat mentesíthetik a rendelet egyes szabályai alól. A mentességek indokait fel kell tüntetni a Bizottságnak küldött értesítésekben. A mentességi rendszer 2021. évi felülvizsgálatának célja az volt, hogy korlátozza a korábbi szabályok szerinti mentességek túlzott alkalmazását, fokozatosan kiterjessze a rendelet hatályát több szolgáltatásra, valamint biztosítsa, hogy az utasok jogai következetesebbek és kiszámíthatóbbak legyenek. A tagállamoknak értesíteniük kell az Európai Bizottságot minden ilyen mentességről, és meg kell indokolniuk azok megadását ([5]).

A jelenlegi rendelet szerinti, tagállamonkénti mentességek áttekintése az **A. mellékletben** található. A szolgáltatásonként és tagállamonként igénybe vett mentességeknek az (EU) 2021/782 rendelet és az 1371/2007/EK rendelet közötti összehasonlítása a **B. mellékletben** található.

A 27 tagállamból kettő – Ciprus és Málta – nem rendelkezik vasúthálózattal. Hat vasúthálózattal rendelkező tagállam ([6]) nem élt semmilyen mentességgel. A fennmaradó 19 tagállam alkalmazza a mentességeket: a többség korlátozott mértékben, egy kisebb csoport pedig szélesebb körben ([7]).

Az (EU) 2021/782 rendelet 2. cikkének (4) bekezdése értelmében a **belföldi távolsági vasúti személyszállítási szolgáltatásokhoz** kapcsolódó mentességek alkalmazásának lehetősége azokra a tagállamokra korlátozódik, amelyek a korábbi rendelet alapján 2024-ig már igénybe vettek ilyen szolgáltatásokra vonatkozó hasonló mentességet. Emellett az új rendelet csökkentette az e szolgáltatások tekintetében mentesíthető rendelkezések számát ([8]), és a meghosszabbítás 2029-ig csak egyszer újítható meg. Ez elvileg akár tíz tagállam számára is lehetővé tette volna, hogy 2029-ig fenntartsák az e szolgáltatásokra vonatkozó mentességeket ([9]). Azonban csak öt tagállam jelentette be, hogy 2029-ig továbbra is alkalmazni fogja azokat ([10]).

Ez arra utal, hogy a belföldi távolsági vasúti szolgáltatásokra vonatkozó nemzeti mentességekre való támaszkodás a gyakorlatban jelentősen csökkent az (EU) 2021/782 rendelet alkalmazása idején, ami támogathatja az utasjogok szélesebb körű és következetesebb alkalmazását a tagállamokban. Az említett öt tagállamban ugyanakkor a mentességek tényleges hatálya eltérő ([11]).

([5]) A rendelet 2. cikkének (*Hatály*) (7) bekezdése.

(6) BE, EE, EL, ES, IE, SI.

([7]) Lásd az A. mellékletet.

([8]) Nevezetesen a rendelet 15. cikke (*Előzetes kifizetések*), 17. cikke (*A késéssel, csatlakozásmulasztással és járatkimaradással kapcsolatos felelősség*) és 19. cikke (*Kártérítés*), 20. cikke (*Segítségnyújtás*), különösen (2) bekezdésének a) és b) pontja, valamint 30. cikkének (*Az utasok tájékoztatása jogaikról*) (2) bekezdése.

([9]) BG, EE, HU, IE, LV, LT, PL, PT, RO, SK.

([10]) BG, HU, PT, RO, SK.

([11]) Az (EU) 2021/782 rendelet szerinti nemzeti mentességek átfogó áttekintése a Bizottság honlapján található: https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/rail-passenger-rights_hu.

Emellett a rendelet azt is lehetővé teszi a tagállamok számára, hogy – a korábbi rendelethez hasonlóan – mentesítsék a rendelet hatálya alól az (elő)városi és regionális vasúti személyszállítási szolgáltatásokat ([12]), de nagyobb számú kötelező alapvető rendelkezés kivételével, amelyek alól nincs mentesség, és amelyeket ennek következtében mindig alkalmazni kell ([13]). A regionális vasúti személyszállítási szolgáltatásokra viszonylag több kötelező szabály vonatkozik, mint az (elő)városi szolgáltatásokra ([14]).

A **regionális vasúti személyszállítási szolgáltatások** 25 tagállamból 12-ben élveznek mentességet ([15]). Ugyanezek a tagállamok az **(elő)városi vasúti személyszállítási szolgáltatások** esetében is éltek a mentességek lehetőségével ([16]).

E tekintetben ezt megelőzően 18 tagállam ([17]) élt az 1371/2007/EK rendelet szerinti azon lehetőséggel, hogy mentesítse az (elő)városi és regionális vasúti személyszállítási szolgáltatásokat. Ez megerősíti a belföldi távolsági szolgáltatások terén korábban megfigyelt azon tendenciát, hogy kevesebb tagállam él a szolgáltatások új rendelet szerinti mentesítésének lehetőségével.

Négy tagállam a rendelet legtöbb rendelkezése alól mentesítette az (elő)városi szolgáltatásokat, biztosítva emellett a rendelet alapvető kötelező rendelkezéseinek alkalmazását ([18]). Három másik tagállamban hasonló megközelítést alkalmaznak a mentességek tekintetében (az alapvető kötelező rendelkezések alkalmazásával), azzal a jelentős különbséggel, hogy néhány további, nem kötelező rendelkezés továbbra is alkalmazandó ([19]). Egy másik, öt tagállamból álló csoport célzottabb, rendelkezésspecifikus mentességeket választott ([20]). A regionális vasúti személyszállítási szolgáltatásokra vonatkozó mentességek tekintetében ugyanezen tagállamok esetében nagyjából ugyanezek a tendenciák nyertek megerősítést ([21]).

([12]) A rendelet 2. cikke (*Hatály*) (6) bekezdésének a) pontja.

([13]) Lásd a rendelet 2. cikke (*Hatály*) (8) bekezdését. Ez különösen a rendelet 5. cikkét (*Megkülönböztetésmentes szerződési feltételek és díjszabások*), 11. cikkét (*Menetjegyvásárlási és helyfoglalási lehetőségek*), 13. cikkét (*Utasokkal szembeni és az utasok poggyászaira vonatkozó felelősség*), 14. cikkét (*Biztosítás és felelősségbiztosítás*), 21. cikkét (*Közlekedéshez való jog*), 22. cikkét (*A fogyatékossággal élő és a csökkent mozgásképességű személyeknek nyújtott tájékoztatás*), 27. cikkét (*Az utasok személyes biztonsága*) és 28. cikkét (*Panaszok*) érinti.

([14]) 5. cikk (*Megkülönböztetésmentes szerződési feltételek és díjszabások*), 6. cikk (*Kerékpárok*), 11. cikk (*Menetjegyvásárlási és helyfoglalási lehetőségek*), 12. cikk (*Átszállójegyek*), 13. cikk (*Utasokkal szembeni és az utasok poggyászaira vonatkozó felelősség*), 14. cikk (*Biztosítás és felelősségbiztosítás*), 18. cikk (*Visszatérítés és helyettesítő utazási megoldás*) (3) bekezdése, 21. cikk (*Közlekedéshez való jog*), 22. cikk (*A fogyatékossággal élő és a csökkent mozgásképességű személyeknek nyújtott tájékoztatás*), 23. cikk (*Segítségnyújtás a vasútállomásokon és a vonat fedélzetén*), 24. cikk (*A segítségnyújtás körülményei*), 25. cikk (*A mozgást segítő eszközök, segédeszközök és segítő kutyák tekintetében nyújtott kártérítés*), 26. cikk (*A személyzet képzése*), 27. cikk (*Az utasok személyes biztonsága*) és 28. cikk (*Panaszok*). A regionális vasúti személyszállítást igénybe vevő utasoknak a 12. cikk (1) bekezdésének és a 18. cikk (3) bekezdésének alkalmazása alóli mentessége azonban 2028. június 7-ig alkalmazható (lásd a rendelet 2. cikkének (8) bekezdését).

([15]) AT, BG, DE, FI, FR, HU, LU, PL, PT, RO, SE, SK.

([16]) AT, BG, DE, FI, FR, HU, LU, PL, PT, RO, SE, SK.

([17]) AT, BG, DE, EE, EL, ES, FI, FR, HU, IE, LT, LU, LV, PL, PT, RO, SE, SK.

([18]) HU, PT, RO, SK.

([19]) FR, LU, PL.

([20]) AT, BG, DE, FI, SE.

([21]) AT az egyetlen olyan tagállam, amely különbséget tesz a városi és az elővárosi vasúti személyszállítási szolgáltatások között. Ausztriában az elővárosi vasúti személyszállítási szolgáltatásokra vonatkozó mentességi rendszer általában összhangban van a regionális vasúti személyszállítási szolgáltatásokra vonatkozó mentességekkel.

Hét tagállam mentesítette a **harmadik országokba irányuló nemzetközi vasúti szolgáltatásokat** a jelenlegi rendelet alkalmazása alól ([22]), szemben az előző rendelet alkalmazási idejében így eljáró nyolc tagállammal. Ezenkívül 15 tagállam élt a **szigorúan történelmi vagy turisztikai célból üzemeltetett szolgáltatásokra** vonatkozó mentességgel ([23]). Ezen országok mindegyikében a történelmi vagy turisztikai szolgáltatások a 13. cikk (*Utasokkal szembeni és az utasok poggyászaira vonatkozó felelősség*) és a 14. cikk (*Biztosítás és felelősségbiztosítás*) kivételével mentesülnek a rendelet általános alkalmazása alól.

Hat tagállam azért adott mentességet a rendelet 10. cikkének alkalmazása alól, mert műszakilag nem kivitelezhető, hogy a pályahálózat-működtetők valós idejű adatokat osszanak meg a vasúti társaságokkal, a menetjegy-értékesítőkkel, az utazásszervezőkkel vagy az állomásüzemeltetőkkel ([24]). A mentesség minden esetben 2030. június 7-ig alkalmazandó (a rendelet 2. cikkének (5) bekezdése).

Nyolc tagállam élt azzal a lehetőséggel, hogy **a fogyatékossággal élő és a csökkent mozgásképességű személyeknek nyújtott segítség tekintetében 24 óra helyett hosszabb, 36 órás előzetes értesítési időszakot** alkalmazzon ([25]). A mentesség minden esetben 2026. június 30-ig alkalmazandó, összhangban a rendelet 24. cikke a) pontjának harmadik albekezdése alapján e mentességre engedélyezett maximális időtartammal. A tagállamok többségében a maximális 24 órás előzetes értesítési időszak már az alkalmazás 2023. június 7-i kezdőnapja óta alkalmazandó. Dániában a mentesség hatálya szűkebb, mivel csak a Németországba irányuló, határokon átnyúló vasúti szolgáltatásokra vonatkozik, nem pedig az összes vasúti személyszállítási szolgáltatásra.

A fentiekből következik, hogy a rendelet szerinti mentességek alkalmazása viszonylag széles körben elterjedt, de hatályukat tekintve jelentős eltéréseket mutat. Jelentős számú tagállam él több mentességi lehetőséggel, különösen a városi, elővárosi és regionális szolgáltatásokat, valamint a szigorúan történelmi vagy turisztikai célból üzemeltetett vasúti szolgáltatásokat illetően. Ezzel szemben más mentességi lehetőségekkel, például a belföldi távolsági vasúti szolgáltatásokkal és a harmadik országokba irányuló nemzetközi vasúti szolgáltatásokkal kapcsolatos lehetőségekkel a tagállamok kisebb csoportja él.

Amennyiben a tagállamok úgy döntenek, hogy bizonyos vasúti szolgáltatásokat mentesítenek e rendelet egyes rendelkezéseinek alkalmazása alól, erről tájékoztatniuk kell a Bizottságot. Ezen információk megadásakor a tagállamoknak meg kell indokolniuk az ilyen mentességek megadását. A rendelet (10) preambulumbekezdése egyértelművé teszi, hogy amikor a tagállamok tájékoztatják a Bizottságot a megadott mentességekről, ismertetniük kell azokat az intézkedéseket is, amelyeket a rendelet szerinti kötelezettségeknek való megfelelés érdekében hoztak vagy terveznek meghozni az érintett mentességek lejártakor. 26 tagállam ([26]) értesítette a Bizottságot tagállami átültető intézkedéseiről, beleértve a rendelettel összhangban nyújtott mentességeket is.

([22]) BG, CZ, FI, HU, LV, PL, RO. A mentességek hatálya és az összes vagy egyes harmadik országokra való alkalmazhatósága eltérő lehet.

([23]) BG, CZ, FI, FR, DE, HU, IT, LV, LT, NL, PL, PT, RO, SK, SE.

([24]) AT, HR, HU, LV, PL, RO.

([25]) BG, CZ, HR, DK, DE, HU, LV, RO.

([26]) Emellett a 25 vasúthálózattal rendelkező tagállam mellett az egyik vasúthálózattal nem rendelkező tagállam (MT) értesítette a Bizottságot végrehajtási intézkedésekről, míg a másik (CY) még nem tette ezt meg. E tagállamoknak ki kell jelölniük egy nemzeti végrehajtó szervet, amely biztosítja a rendeletben foglalt kötelezettségek nyomon követését és végrehajtását azon menetjegy-értékesítők és

Az előző rendelet szerinti megközelítéshez képest ez a mentességek strukturáltabb és differenciáltabb alkalmazása felé való elmozdulásra utal. A korábbi keret szerint a mentességeket széles körben alkalmazták a tagállamokban és a szolgáltatási kategóriákban, azok hatálya gyakran kiterjedt volt, és egyes mentességek hosszú időszakokra megújíthatók is voltak. A jelenlegi keretben továbbra is léteznek mentességek, különösen a városi, elővárosi és regionális szolgáltatások esetében, de egyértelműbb különbség van a kiterjedtebb felhasználók korlátozott csoportja ([27]) és azon tagállamok növekvő csoportja ([28]) között, amelyek alig vagy (szinte) ([29]) egyáltalán nem élnek ([30]) az eltérésekkel. Emellett a mentességeket gyakran célzott, rendelkezésspecifikus kivételekként vagy időben korlátozott halasztásokként határozzák meg, nem pedig széles körű, nyílt végű kizárásokként, ami a gyakorlatban a mentességek szerepének fokozatos szűkítését és a rendelet hatályának ennek megfelelő kiterjesztését sugallja.

2.2. Egyenlő bánásmód (5. cikk)

A rendelet 5. cikke előírja a vasúttársaságok, a menetjegy-értékesítők és az utazásszervezők számára, hogy a szerződéses feltételeket és díjakat az utas állampolgárságán (valamely tagállam állampolgárságán) vagy a szolgáltató EU-n belüli székhelyén alapuló közvetlen vagy közvetett megkülönböztetés nélkül kínálják. Ez a rendelkezés nem érinti a szociális díjszabást, és a rendelet 11. cikke szerinti fenntartásokra is alkalmazandó. A megkülönböztetésmentességre vonatkozó hasonló rendelkezések más közlekedési módok esetében már a rendelet hatálybalépése előtt is léteztek, ám a vasúti közlekedéssel összefüggésben a Szerződés megkülönböztetésmentességre vonatkozó általános rendelkezéséhez kellett folyamodni (az Európai Unió működéséről szóló szerződés 18. cikke). Az 5. cikk bevezetése ezért növeli a jogbiztonságot. Emellett ez a cikk a rendelet egyik alapvető kötelező rendelkezése, amely alól nem mentesíthetők az (elő)városi és regionális vasúti személyszállítási szolgáltatások, valamint a belföldi távolsági szolgáltatások sem.

Az alátámasztó tanulmány keretében gyűjtött, rendelkezésre álló bizonyítékok alapján úgy tűnik, hogy egyik tagállamban sem áll fenn állampolgárságon alapuló közvetlen megkülönböztetés. A megkérdezett vasúttársaságok megerősítették, hogy bár különböző díjszabások alkalmazhatók (pl. szociális díjszabás, csoportkedvezmény, az utazás időpontjához közeli áremelés, menetjegy-értékesítők szerinti eltérő árak), állampolgárság alapján nem alkalmaznak megkülönböztetést vagy eltérő árképzést.

Ugyanakkor az alátámasztó tanulmány arra is utal, hogy a szociális díjszabáshoz való hozzáférés biztosítására vonatkozó követelmények, például a nemzeti tanúsítványok megkövetelése miatt a valamely tagállam állampolgárságával nem rendelkező személyek a gyakorlatban eltérő bánásmódban részesülhetnek. Ez potenciálisan korlátozhatja az ilyen kedvezményekhez való hozzáférést azon utasok számára, akik nem az érintett tagállam állampolgárai, mivel bár általában jogosultak lennének a kedvezményre (pl. mert fogyatékossággal élő személyek, csökkent mozgásképességű személyek vagy diákok), előfordulhat, hogy nem rendelkeznek a kedvezményes jegy megvásárlásához szükséges

utazásszervezők tekintetében, amelyek a vasúthálózattal nem rendelkező tagállam területén telepedhetnek le.

([27]) BG, HU, RO.

([28]) AT, CZ, DE, FI, FR, HR, LU, LV, PL, PT, SE, SK.

([29]) Több tagállam csak azokat a szolgáltatásokat mentesítette a rendelet hatálya alól, amelyeket szigorúan történelmi vagy turisztikai célból üzemeltetnek.

([30]) BE, DK, EE, EL, ES, IE, IT, LT, NL, SI.

nemzeti tanúsítvánnyal. Az Európai Unió Bíróságának ítélkezési gyakorlatával ([31]) összhangban a lakosokra vonatkozó szociális díjszabással kapcsolatos valamennyi ügyet egyedileg kell értékelni, és azok az uniós jog értelmében elfogadhatónak tekinthetők, ha azt objektív közérdekű megfontolások indokolják, függetlenül az érintett személyek állampolgárságától, és az intézkedés arányos a kitűzött céllal.

A rendelet 32. cikke szerinti jelentésében három tagállam ([32]) nemzeti végrehajtó szerve említi meg végrehajtási tevékenységeinek leírásakor az 5. cikket. Jelenleg azonban nincsenek olyan panaszok, vizsgálatok vagy szankciók, amelyek kifejezetten a rendelet 5. cikkéhez kapcsolódnának. Mindössze egy nemzeti végrehajtó szerv jelentése ([33]) sorol fel 14 „Az utasok állampolgárság alapján történő megkülönböztetése” témájú panaszt a rendelethez kapcsolódó, 2024. évi 647 incidens közül, de a rendelet szerinti eredményekről, vizsgálatokról vagy szankciókról nem állnak rendelkezésre részletek. Egy másik nemzeti végrehajtó szerv ([34]) jelentése a szankciók alatt sorolja fel a rendelet 5. cikkét, de nem tesz említést szankciókról. Ez összhangban van az alátámasztó tanulmány keretében tartott interjúkkal, ami azt jelzi, hogy a közvetlenül az állampolgárságon alapuló megkülönböztetéssel kapcsolatos problémák ritkák vagy teljesen hiányoznak.

2.3. Kerékpárok szállítása (6. cikk)

A rendelet megerősíti az 1371/2007/EK rendelet szerint már meglévő, kerékpárszállításhoz való jogot azáltal, hogy kimondja, hogy az utasok jogosultak kerékpár szállítására a vonatokon (adott esetben észszerű díj ellenében). Ez magában foglalja a helyfoglalást igénylő vonatokon történő kerékpárszállításra vonatkozó foglaláshoz való jogot, valamint a fenntartott helyek indokolatlan megtagadása esetén biztosított jogorvoslatot (a 18. cikk szerinti helyettesítő utazási megoldás, a 19. cikk szerinti kártérítés, a rendelet 20. cikkének (2) bekezdése szerinti segítségnyújtás). A rendelet továbbá tárolási kötelezettségeket vezet be (kijelölt terek használata, amennyiben rendelkezésre állnak, egyébként az utasok által felügyelt tárolás, amely megakadályozza mások sérülését és nem akadályozza a működést). A vasúttársaságok a személyszállítási szolgáltatások telematikai alkalmazásainak átjárhatóságára vonatkozó műszaki előírásokat alkalmazva kötelesek közzétenni a kapacitáskorlátokat és -feltételeket a weboldalakon és az állomásokon. A rendelet azt a követelményt is bevezeti, hogy 2025. június 7-től az új gördülőállományra vagy az új forgalombahozatali járműengedélyt igénylő jelentős korszerűsítésekre (kivéve az éttermi, háló- vagy fekvőhelyes kocsikat) vonatkozó közbeszerzési eljárásoknak megfelelő számú külön helyet kell tartalmazniuk az összeszerelt kerékpárok számára is (szemben a kizárólag összehajtott kerékpárokra vonatkozó kötelezettséggel) a vonat-összeállításokon belül. Ezenkívül a 6. cikk (5) és (6) bekezdése lehetővé teszi a vasúttársaságok vagy az 1370/2007/EK rendelet szerinti illetékes hatóságok számára, hogy nyilvános konzultációt követően kerékpárszállítási terveket fogadjanak el. Ilyen tervek hiányában, vagy ha a tervek nem határoznak meg több kijelölt helyet az összeszerelt kerékpárok számára, vonat-összeállításonként alapértelmezés szerint legalább négy kijelölt hely alkalmazandó. Erre a követelményre objektíven indokolt kivételek vonatkozhatnak (pl. szezonális síkereslet kerékpárszállításra kevéssé használt útvonalakon), míg a tagállamok bizonyos típusú szolgáltatásokra magasabb minimumokat írhatnak elő.

([31]) Lásd például: a Bíróság 2009. október 1-jei ítélete, Gottwald, C-103/08, ECLI:EU:C:2009:597, 27. és 30. pont.
([32]) BE, CZ, PT.
([33]) PT.
([34]) BE.

A 6. cikk rendelkezései **mentesíthetők** a városi és elővárosi vasúti személyszállítási szolgáltatások (a 2. cikk (6) bekezdésének a) pontja), az olyan nemzetközi szolgáltatások, amelyek jelentős része az EU-n kívül működik (a 2. cikk (6) bekezdésének b) pontja), valamint a szigorúan történelmi vagy turisztikai célú szolgáltatások (a 2. cikk (2) bekezdése) tekintetében. A 6. cikk rendelkezései azonban nem mentesíthetők, és mindig teljes mértékben alkalmazandók a regionális vasúti személyszállítási szolgáltatásokra (2. cikk (8) bekezdés második albekezdés) és a távolsági vasúti személyszállítási szolgáltatásokra, amelyeket nem városi, nem elővárosi és nem regionális szolgáltatásokként határoznak meg (3. cikk (15) bekezdés). Ez biztosítja, hogy a kerékpárszállítási követelmények továbbra is kötelezőek maradjanak e törzshálózati szolgáltatások esetében. Összességében a tagállamok nem éltek széles körben azzal a lehetőséggel, hogy mentesítsék ezt a rendelkezést: a városi és elővárosi vasúti szolgáltatások esetében hét tagállam ([35]) jelentett be mentességet, míg hét tagállam ([36]) olyan nemzetközi szolgáltatásokkal kapcsolatban jelentett be mentességet, amelyek jelentős részét – beleértve legalább egy menetrend szerinti megállót – az EU-n kívül üzemeltetik.

Ami a megállapításokat illeti, az alátámasztó tanulmány azt sugallja, hogy öt tagállam ([37]) írja elő a vasúttársaságok számára **kerékpártervek** kidolgozását. Két tagállamban ([38]) a vasúttársaságok nemzeti követelmények nélkül dolgoztak ki ilyen terveket. A kerékpárhelyek számát négy tagállamban ([39]) a vasúttársaságok kerékpártervei ismertetik. Az alátámasztó tanulmány szerint ezeket a terveket a nyilvánossággal és az érintett képviseleti szervezetekkel konzultálva dolgozták ki.

A rendelkezésre álló információk alapján úgy tűnik, hogy egy tagállam (Franciaország) olyan **nemzeti jogszabályt** fogadott el, **amely magasabb minimális kerékpárhely-számot határoz meg**: nyolc helyet ír elő a nyílt hozzáférésű szolgáltatásokra, nemzeti érdekű szolgáltatásokra és egyes regionális szolgáltatásokra szánt új és felújított vonatok esetében ([40]).

Az alátámasztó tanulmány azt is megállapította, hogy 17 tagállamban ([41]) a működő meglévő vasúttársaságok tiszteletben tartják a **legalább négy kerékpárhelyet**. Különleges körülmények között azonban 14 tagállamban ([42]) előfordulhat, hogy négynél kevesebb kerékpárhely áll rendelkezésre a vasúttársaságok által nyújtott szolgáltatásokban. Ennek oka lehet például az egyes vonatokon, útvonalakon vagy szolgáltatásokon rendelkezésre álló korlátozott kapacitás, az egyes évszakokban meghatározott korlátok, vagy a túlzsúfoltság. Az egyes vasúttársaságok által rendelkezésre bocsátott kerékpárhelyek minimális száma vonatonként vagy szolgáltatásonként is változhat. Ugyanakkor bizonyos helyzetekben 11 tagállamban ([43]) négynél több kerékpárhely is rendelkezésre állhat a

([35]) AT, BG, FR, HU, PT, RO és SK. FR esetében a bejelentett mentesség nem alkalmazandó a rendelet 6. cikkének (3) és (4) bekezdésére.
([36]) BG, CZ, FI, HU, LV, PL, RO.
([37]) DE (2025 decemberétől), ES, FR, HU, LU; a rendelet 6. cikkének (5) bekezdése lehetővé teszi a tagállamok számára, hogy előírják a területükön működő illetékes hatóságok és vasúttársaságok számára e tervek elkészítését.
([38]) NL és DE (Németországban voltak kerékpártervek, mielőtt hatályba lépett volna a terv meglétére vonatkozó nemzeti jogi követelmény).
([39]) DE, FR, HU, NL.
([40]) A közlekedési törvénykönyv (*Code des transports*) D1272–5. cikke, a szétszerelés nélküli kerékpárok személyvonatokon történő szállításáról szóló rendeletben (*Décret n 2021–41 du 19 janvier 2021 relatif à l'emport de vélos non démontés à bord des trains de voyageurs*) foglaltak szerint.
([41]) BE, CZ, DE, DK, EE, FI, FR, HU, IE, IT, LT, LU, LV, PT, RO, SI, SK.
([42]) BE, BG, DE, EL, ES, FI, FR, HU, IE, IT, NL, PL, SE, SI.
([43]) BE, DE, EE, EL, FI, FR, HU, LU, LV, PL, PT.

meglévő vasúttársaságok által nyújtott szolgáltatásokban. Ez például újabb járművek telepítésekor fordulhat elő.

Mivel a rendelet 6. cikkének (4) bekezdése 2025 júniusában hatályba lépett, úgy tűnik, hogy az alátámasztó tanulmányban értékelt vasúttársaságok most már a vasúti szolgáltatásokat nyújtó szinte valamennyi tagállamban figyelembe veszik a kerékpárhelyre vonatkozó minimális követelményeket az új járművek **beszerzése** során.

Az alátámasztó tanulmány arra is rámutat, hogy a vasúttársaságok szinte minden tagállamban **díjat** számítanak fel a kerékpár vonaton történő szállításáért. Ezek a rögzített vagy változó díjak jellemzően 1,50 EUR és 7,95 EUR között mozognak. A legtöbb vasúttársaság **előzetes helyfoglalást** is előír, különösen olyan szolgáltatások esetében, ahol az ülőhelyekre vonatkozóan is kötelező a foglalás.

Úgy tűnik, hogy az alátámasztó tanulmányban szereplő vasúttársaságok többsége előír valamilyen **üzemeltetési korlátozást** (pl. csúcsidő, szezonális szabályok, autóbusz-helyettesítő szolgáltatásokra vonatkozó szabályok), többek között a szállított kerékpárok tömegével és méreteivel kapcsolatban (pl. teherkerékpárokra vagy „fatbike”-okra vonatkozó korlátozások).

Összefoglalva, úgy tűnik, hogy a végrehajtás szintje általában véve jó, ami pozitív lendületet adott a kerékpárok vonatokon történő szállításának fellendítéséhez is.

A nemzeti végrehajtó szervek jelentései alapján a vizsgált tagállamokban alacsony volt a kerékpárokkal kapcsolatos panaszok száma. Két nemzeti végrehajtó szerv ([44]) két-két panaszt, míg egy másik nemzeti végrehajtó szerv ([45]) egy panaszt rögzített; egy nemzeti végrehajtó szerv ([46]) jelezte, hogy a hozzá beérkezett panaszok 0,7 %-a volt kerékpárokkal kapcsolatos. Egy másik nemzeti végrehajtó szerv ([47]) nyomon követi, hogy a kerékpárszállításra vonatkozó információk megjelennek-e a fuvarozók honlapján, és a jövőben végrehajtási tevékenységeket tervez. Ami a rendelet 6. cikkének a nemzeti végrehajtó szervek általi általános nyomon követését illeti, folyamatos nyomon követésre van szükség, és adott esetben intézkedéseket kell hozni a vonatokon szállítható kerékpárok minimális számával és az utasoknak a kerékpárszállítás feltételeiről való tájékoztatásával kapcsolatban.

2.4. Valós idejű utazási információk (10. cikk)

A rendelet 10. cikke bevezette a késésekre, helyfoglalásokra és rendelkezésre állásra vonatkozó valós idejű információkhoz való hozzáférés lehetőségét a vasúti jegyértékesítési piac dinamikusabbá tétele és az innovatívabb jegyek értékesítésének ösztönzése érdekében. Ennek a lehetőségnek lehetővé kell tennie a különböző vasúti fuvarozók, menetjegy-értékesítők és utazásszervezők számára, hogy különböző fuvarozóktól származó és különböző csatlakozásokra szóló kombinált menetjegyeket értékesítsenek. A cikk továbbá megszünteti az utasok közötti korábbi megkülönböztetést, amely szerint csak azok kapnak teljes körű tájékoztatást (valós időben, ha a fuvarozó nyújt ilyen tájékoztatást, például egy alkalmazásban) a késésekről, valamint az utazás folytatásához szükséges

([44]) BE, PT.
([45]) LT.
([46]) IT.
([47]) CZ.

további csatlakozási lehetőségekről, akik közvetlenül a vasúttársaságtól vásárolták a jegyet.

A rendeletnek az 1371/2007/EK rendelet 10. cikkére épülő 10. cikke két jogalapot tartalmaz a tágabb értelemben vett vasúti ágazat különböző szereplői közötti adatmegosztásra. Először is arra kötelezi a pályahálózat-működtetőket, hogy valós idejű adatokat osszanak meg a vonatok érkezéséről/indulásáról a vasúttársaságokkal, a menetjegy-értékesítőkkel, az utazásszervezőkkel és az állomások üzemeltetőivel. Másodszor, a vállalkozó vasúti társaságoknak hozzáférést kell biztosítaniuk a szolgáltatásaikat értékesítő egyéb vállalkozó vasúti társaságok, menetjegy-értékesítők és utazásszervezők számára a minimális utazási információkhoz (II. melléklet I. és II. rész), valamint a foglalási rendszerekben végzett műveletekhez (II. melléklet III. rész). A fent említettek szerint a tagállamok 2030. június 7-ig mentességet nyújthatnak e cikk rendelkezései alól, ha a pályahálózat-működtető számára műszakilag nem megvalósítható a valós idejű forgalmi adatok 10. cikkben meghatározott szabályok szerinti megosztására vonatkozó követelmény teljesítése.

Ha a pályahálózat-működtetők számára műszakilag lehetetlen valós idejű forgalmi adatokat szolgáltatni (azaz ezek az adatok nem adhatók át egyetlen szervezetnek sem), a tagállamok 2030-ig mentességet alkalmazhatnak e kötelezettség alól. A tagállamnak azonban kétévente újra kell értékelnie a helyzetet, és jelentést kell tennie az Európai Bizottságnak. Ezt a jelentéstételi kötelezettséget azért vezették be, hogy átláthatóvá tegyék a nehézségeket, és elősegítsék az ilyen technikai problémák megoldásának felgyorsítását.

Ami a valós idejű adatoknak a pályahálózat-működtetők általi, a rendelet 10. cikkének (1) bekezdése szerinti megosztását illeti, hat tagállam ([48]) értesítette a Bizottságot arról, hogy **2030-ig teljes mentességet biztosít e cikk alól**. Egyes más tagállamok konkrét mentességeket jelentettek be e cikk alól, a városi és elővárosi szolgáltatások tekintetében ([49]); a regionális szolgáltatások tekintetében ([50]); az EU-n kívüli nemzetközi szolgáltatások tekintetében ([51]); valamint történelmi vagy turisztikai célú szolgáltatások tekintetében ([52]).

A rendelet 10. cikkének (1) bekezdése által a **pályahálózat-működtetők** számára előírt kötelezettséggel kapcsolatban az alátámasztó tanulmány rámutat arra, hogy a vasúttársaságok széles körben hozzáférnek a valós idejű forgalmi információkhoz, de más szereplők egyenlőtlenül jutnak hozzá azokhoz. A tanulmány szerint úgy tűnik, hogy a pályahálózat-működtetők a vasúttársaságokkal 22 tagállamban ([53]), az állomásüzemeltetőkel 11 tagállamban ([54]), menetjegy-értékesítőkkel 12 tagállamban ([55]), valamint az utazásszervezőkkel 10 tagállamban ([56]) osztják meg a valós idejű forgalmi információkat. A tanulmányból az is kiderül, hogy a pályahálózat-működtetők 12 tagállamban ingyenesen szolgáltatnak adatokat ([57]). Néhány tagállamban beszámoltak az

([48]) AT, HR, HU, LV, PL és RO.
([49]) FR, LU, PT, SK.
([50]) FR, LU, PT, SK.
([51]) BG, CZ, FI.
([52]) BG, CZ, DE, FI, FR, IT, LT, NL, PT, SE, SK.
([53]) BE, BG, CZ, DE, DK, EE, EL, ES, FI, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LV, PL, PT, RO, SE, SI, SK.
([54]) BE, BG, DE, ES, FI, FR, HU, IE, RO, SE, SI.
([55]) BE, CZ, DE, ES, FI, FR, HR, HU, IE, RO, SE, SI.
([56]) BE, CZ, DE, ES, FI, FR, HU, IE, SE, SI.
([57]) BE, BG, CZ, DK, ES, FI, IE, LT, PT, SE, SI, SK.

ilyen adatok szolgáltatására vonatkozó szerződéses jogviszonyok bizonyítékairól ([58]). Franciaországban a pályahálózat-működtető kétféle formában jeleníti meg az adatokat. Először is nyílt hozzáférésű adatokon keresztül, amelyek ingyenesek minden olyan szereplő számára, aki hozzá kíván férni azokhoz. Ezenkívül a pályahálózat-működtető különböző típusú adatokat is kínál, amelyek közvetlenül integrálhatók az egyes szereplők, például a menetjegy-értékesítők és az utazásszervezők rendszereibe. Az ilyen típusú adatok nem kötelezőek e menetjegy-értékesítők számára, bár a pályahálózat-működtető ösztönzi azok használatát és rendelkezésre állását.

Ami a rendelet 10. cikkének (2) bekezdését illeti, amely arra kötelezi a **vasúttársaságokat**, hogy a szolgáltatásaikat értékesítő más vasúttársaságok, menetjegy-értékesítők és utazásszervezők számára biztosítsanak hozzáférést a rendeletben meghatározott minimális utazási információkhoz, a rendelet 2. cikkének (5) bekezdéséből következik, hogy a tagállami mentesség a 10. cikk valamennyi rendelkezésére kiterjed. Ezért ugyanazok a tagállamok, amelyek mentességet alkalmaztak a rendelet 10. cikkének (1) bekezdése esetében, ugyancsak mentességgel élnek a rendelet 10. cikkének (2) bekezdésében foglalt követelmények tekintetében is.

Az alátámasztó tanulmányból rendelkezésre álló bizonyítékok azt mutatják, hogy a vasúttársaságok megosztják a szükséges információkat: nyolc tagállamban más vasúttársaságokkal ([59]), nyolc tagállamban a menetjegy-értékesítőkkel ([60]), öt tagállamban pedig az utazásszervezőkkel ([61]). A bizonyítékok továbbá arra utalnak, hogy az utazást megelőző információkat 11 tagállamban osztották meg ([62]); az utazással kapcsolatos információkat hét tagállamban osztották meg ([63]); míg hozzáférést a foglalási rendszerek műveleteihez 10 tagállamban biztosítottak ([64]). Ami a díjakat illeti, két tagállam ([65]) vasúti társaságai vetnek ki legalább néhány díjat, míg a hozzáférés 12 tagállamban ([66]) ingyenes. Négy tagállam számolt be a vasúti társaságokkal kötött, minimális utazási információkra vonatkozó hivatalos szerződésekről vagy egyéb megállapodásokról ([67]).

A nemzeti végrehajtó szervek jelentései azt jelzik, hogy egyes nemzeti végrehajtó szervekhez ([68]) érkeztek tájékoztatással kapcsolatos panaszok, de az nem derül ki, hogy azok a valós idejű forgalmi információkra vonatkoztak-e. Egy nemzeti végrehajtó szerv ([69]) az e kérdéssel kapcsolatos végrehajtási tevékenységeit emelte ki jelentésében.

([58]) DE, EE, PT, RO, SK, SI. Franciaország esetében – bár erről nem lehetett információt szerezni – az a tény, hogy a pályahálózat-működtető bizonyos valós idejű adatok megosztásáért díjat számít fel, arra utal, hogy létezhetnek bizonyos szerződéses megállapodások.
([59]) CZ, DE, LT, LU, NL, SE, SI, SK.
([60]) CZ, DE, LT, NL, PL, SE, SI, SK.
([61]) CZ, DE, NL, SE, SI.
([62]) BE, CZ, DE, DK, LT, LU, NL, PT, SE, SI, SK.
([63]) BE, DE, NL, PL, PT, SI, SK.
([64]) BE, DE, DK, LU, NL, PL, PT, SE, SI, SK.
([65]) FR, NL.
([66]) CZ, DK, FR, HU, LT, LU, NL, PL, RO, SE, SI, SK.
([67]) LU, PT, SI, SK.
([68]) BE, BG, EL, ES, HR, PL, RO.
([69]) EL.

2.5. Átszállójegyek (12. cikk)

2.5.1. Átszállójegyek felajánlására vonatkozó kötelezettség az egyedüli vasúttársaságok számára

A rendelet 12. cikkének (1) bekezdése új kötelezettséget vezetett be arra vonatkozóan, hogy az „egyetlen vállalkozó vasúti társaság” ([70]) által üzemeltetett távolsági vagy regionális vasúti személyszállítási szolgáltatásokat e társaságok átszállójegyként ([71]) kínálják. Ezen intézkedés célja, hogy átfogóbb védelmet biztosítson az utazásuk során lekésett csatlakozásokkal szembesülő utasok számára, és növelje az átszállójegyek elérhetőségét a piacon. Különösen, azoknak az átszállójeggyel rendelkező utasoknak, akik lekésik az adott jegy hatálya alá tartozó vasúti szolgáltatások közötti csatlakozást, joguk van választani a jegyár visszatérítése vagy az utazás folytatása/a végső célállomásra történő átfoglalás között; joguk van kártérítéshez (kivéve, ha a jegy árát visszatérítették); valamint joguk van segítségnyújtás igénybevételéhez (frissítők, étkezések, szállás) ([72]).

Az alátámasztó tanulmány megállapításai azt mutatják, hogy a vasúti szolgáltatásokat kínáló tagállamok mindegyikében az „egyedüli vállalkozó vasúti társaságnak” minősülő vasúti társaságok általában saját távolsági és regionális vasúti személyszállítási szolgáltatásaikat kínálják átszállójegyként. Ez az általános megfelelés a kötelezettség szűk hatályával magyarázható, amely az „egyetlen vállalkozó vasúti társaság”, azaz ugyanazon vállalkozó vasúti társaság vagy több, ugyanazon teljes tulajdonjoggal rendelkező tulajdonos vállalkozásának szolgáltatásaira korlátozódik.

Emellett néhány tagállamban néhány sajátos jellemzőt is azonosítottak. Luxemburgban például a fő vasúttársaság által üzemeltetett személyszállítási szolgáltatások esetében a másodosztályú vasúti utazás ingyenes, és nem igényel (átszálló)jegyet ([73]). Hollandiában országos be- és kijelentkezési rendszer működik. Az utasok utazásai az indulási pályaudvaron történő bejelentkezéskor kezdődnek, és a végső célállomás pályaudvarán történő kijelentkezéskor érnek véget, függetlenül az esetleges átszállásoktól, az igénybe vett vasúti szolgáltatások típusától vagy a vasúttársaság változásaitól. A gyakorlatban úgy tűnik, hogy ez átszállójegy-rendszerként működik.

2.5.2. Együttműködés más vasúti személyszállítási szolgáltatások terén

Az egyetlen vasúti társaság által üzemeltetett, távolsági vagy regionális szolgáltatásoktól eltérő vasúti személyszállítási szolgáltatások esetében a rendelet 12. cikkének (1) bekezdése kimondja, hogy a vasúti társaságoknak minden észszerű erőfeszítést meg kell

([70]) Az „egyetlen vállalkozó vasúti társaság” kifejezés nemcsak az adott vállalkozó vasúti társaság szolgáltatásait foglalja magában, hanem azon vállalkozó vasúti társaságokéit is, amelyek vagy 100 %-ban ugyanazon tulajdonos tulajdonában vannak, vagy amelyek a szóban forgó vállalkozó vasúti társaságok egyikének 100 %-os tulajdonában lévő leányvállalatok.

([71]) Az átszállójegy fogalmát az egységes európai vasúti térség létrehozásáról szóló, 2012. november 21-i 2012/34/EU irányelv 3. cikkének 35. pontja a következőképpen határozza meg: „*egy vagy több vasúttársaság által üzemeltetett, egymást követő vasúti szolgáltatásokra vonatkozó szállítási szerződést képviselő menetjegy vagy menetjegyek*”. Lásd még az (EU) 2021/782 rendelet 3. cikkének 9. pontját.

([72]) A rendelet 12. cikkének (*Átszállójegyek*) (3) bekezdése.

([73]) Luxemburg 2028 júniusáig mentesítette a belföldi regionális vasúti személyszállítási szolgáltatásokat a rendelet 12. cikke (1) bekezdésének alkalmazása alól. Lásd a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló (EU) 2021/782 rendelet végrehajtásáról és eredményeiről szóló jelentést alátámasztó tanulmány 2.6.4.1. szakaszát (*Az átszállójegyek rendelkezésre állása*) a zárójelentésben.

tenniük annak érdekében, hogy átszállójegyeket kínáljanak, és e célból együtt kell működniük egymással.

Ami a városi és elővárosi vasúti személyszállítási szolgáltatásokat illeti, az alátámasztó tanulmány megállapításai azt mutatják, hogy 17 tagállamban a vasúttársaságok által üzemeltetett ilyen szolgáltatásokra is kínálnak átszállójegyeket ([74]). Úgy tűnik, hogy még két olyan tagállam fő vasúti társasága is kínál átszállójegyeket, amely az (elő)városi szolgáltatások tekintetében mentességet jelentett be a rendelet 12. cikkének (1) bekezdése alól ([75]). Ezek az esetek arra utalnak, hogy a gyakorlatban az átszállójegyeket szélesebb körben kínálhatják e szolgáltatásokra, mint ami pusztán a mentességi keretből levezethető lenne. Ezzel szemben úgy tűnik, hogy az (elő)városi szolgáltatásokra nem áll rendelkezésre átszállójegy három olyan tagállamban, amely nem jelentett be mentességet a rendelet 12. cikkének (1) bekezdése alól ([76]).

A belföldi (azaz egyetlen tagállamon belüli) vasúti közlekedést illetően az derült ki, hogy korlátozott számú tagállamban több vasúttársaságra kiterjedő átszállójegyrendszer működik:

- Csehországban az egységes jegyrendszer (*Oneticket*) keretében a vasúttársaságok számától függetlenül a teljes utazás egyetlen szállítási szerződésnek minősül, ha azt az ország vasúthálózatán belül hajtják végre. Az utazás fennakadása esetén érvényesülnek az utasjogok ([77]).

- Németországban a vasúttársaságok a *Deutschlandtarif* keretében közös viteldíjrendszerben vesznek részt. A rendelet értelmében átszállójegynek minősülnek a *Deutschlandtarif*-ban részt vevő vállalkozások közvetlenül szomszédos vasúti szolgáltatásaiból álló utazásra kiállított jegyek, beleértve az olyan ideiglenes bérleteket is, mint a havi *Deutschlandticket*. A *Deutschlandtarif* főként a mintegy 50 állami és magán vasúti társaság által nyújtott regionális és (elő)városi vasúti személyszállítási szolgáltatásokra vonatkozik, és nem foglalja magában például a DB Fernverkehr AG, a Flixtrain vagy az Eurostar távolsági szolgáltatásait ([78]).

- Magyarországon a belföldi utazásokra szóló valamennyi jegy átszállójegynek minősül, beleértve a több különböző vasúttársaságot érintő utazásokra szóló jegyeket is. A legtöbb belföldi vasúti személyszállítási szolgáltatást azonban a MÁV és a GYSEV üzemelteti. Ez utóbbi csak bizonyos vasúti szolgáltatásokat nyújt az ország északnyugati részén. A GYSEV – a MÁV-hoz hasonlóan – részben magyar állami tulajdonban is van ([79]).

- Lengyelországban a PKP Intercity kilenc regionális vasúti társasággal működik együtt, hogy olyan közös jegyeket kínáljon, amelyek magukban foglalják a viteldíjakat (*Wspolny Bilet* vagy WB). A WB-jegy nem terjed ki a TLK ([80]) vagy Intercity (IC) vonatokon hálókocsiban vagy fekvőhelyes kocsiban történő

([74]) BE, CZ, DE, DK, EE, EL, ES, FI, HR, HU, IE, LV, NL, RO, SE, SI, SK.
([75]) HU, SK.
([76]) IT, LT, PL.
([77]) https://oneticket.cz.
([78]) Lásd: https://www.deutschlandtarifverbund.de/ueber-uns/, valamint a viteldíjfeltételek A. és C. része (*Tarifbedingungen*; 2025. december 14-i változat).
([79]) https://www.mavcsoport.hu/sites/default/files/upload/page/vasuti_uzletszabalyzat_25.10.01.pdf.
([80]) A TLK (azaz a *Twoje Linie Kolejowe*) olyan távolsági vonat, amely több megállóval rendelkezik és alacsonyabb sebességgel halad, mint az Intercity vonatok.

utazásokra, illetve az olyan vasúttársaságok által üzemeltetett vasúti szolgáltatásokra, amelyek úgy döntöttek, hogy nem vesznek részt ebben az együttműködésben ([81]). Késések vagy csatlakozások lekésését okozó egyéb akadályok esetén az utasok késési igazolást kaphatnak a részt vevő vasúti társaság következő rendelkezésre álló vonatán – az ülőhelyek rendelkezésre állásától függően – történő utazásuk feltételes folytatásához, és a kibocsátó vasúti társaságtól a teljes integrált viteldíj tekintetében visszatérítésre vagy kártérítésre jogosultak ([82]). Ez a rendszer azonban nem terjed ki a lengyel piacon működő egyes független vasúti vállalkozásokra, például a RegioJetre és a Leo Expressre ([83]).

- Svédországban a *Resplus* a svéd tömegközlekedési szolgáltatók közötti együttműködésnek köszönhetően lehetővé teszi az utasok számára, hogy egyetlen Resplus-jegy keretében több fuvarozóval (vonattal, busszal, komppal stb.) kombinálják az utazást. Minden Svédországban induló vagy oda érkező vonat a Resplus hatálya alá tartozik. Abban az esetben, ha egy Resplus-utazás során lekésik a csatlakozást, a *Kom-Fram-Garanti* (érkezési garancia) alkalmazandó. Ez azt jelenti, hogy az a fuvarozó, amely miatt az utas lekési a csatlakozását, felelős a következőkért: annak biztosítása, hogy az utas folytathassa az utazást; átfoglalási lehetőségek biztosítása; szállás, étkezés és italok biztosítása; valamint részleges vagy teljes visszatérítés vagy kártérítés nyújtása a késésért (150 km-t meghaladó össztávolságú kombinált utak esetén), a rendeletben foglaltakkal azonos küszöbértékek és értékek alkalmazásával ([84]).

Úgy tűnik, hogy más tagállamokban nem folyik belföldi együttműködés a vasúttársaságok között az átszállójegyek kínálata terén. Egyes esetekben ez azzal magyarázható, hogy jelenleg csak egy vasúti társaság biztosít belföldi vasúti személyszállítást a területén.

A határokon átnyúló vasúti személyszállítási szolgáltatásokkal kapcsolatos együttműködés önkéntes alapon zajlik annak érdekében, hogy átszállójegyeket kínáljanak egyes, egy vagy több csatlakozással rendelkező utazásokhoz, de úgy tűnik, hogy ez az együttműködés nem rendszerszintű az EU-n belül ([85]).

2.5.3. Az utasok tájékoztatása az átszállójegyekről

A rendelet 12. cikkének (2) bekezdéséből következik, hogy az egy vagy több átszállással járó utazások esetén az utasokat a menetjegy vagy menetjegyek megvásárlása előtt tájékoztatni kell arról, hogy az adott menetjegy vagy menetjegyek átszállójegynek minősülnek-e ([86]). Az utas szempontjából ez a követelmény kulcsfontosságú a menetjegy(ek)hez kapcsolódó védelem szintjének megértéséhez és előrejelzéséhez abban az esetben, ha az utazás során olyan fennakadás következik be, amely érinti az utas által igénybe vett különböző vasúti személyszállítási szolgáltatások közötti csatlakozásokat.

Az e jelentést alátámasztó tanulmány számos olyan eszközt talált, amelyek révén úgy tűnik, hogy az érdekelt felek (főként az inkumbens vasúti társaságok) megfelelnek ennek

([81]) https://kolejedolnoslaskie.pl/wp-content/uploads/2024/06/Zalacznik-nr-2-do-ZW-WB_dane-przewoznikow.pdf.
([82])https://www.intercity.pl/pl/dokumenty/wspolny-bilet/tekst_ujednolicony_ZW-WB_zm_1-20_2507_2025.pdf.
([83]) Wspólny Bilet - Ministerstwo Infrastruktury - Portal Gov.pl.
([84]) https://samtrafiken.se/tjanster/resplus.
([85]) Lásd: SWD(2026) 233.
([86]) A rendelet (24) és (25) preambulumbekezdéséből következik, hogy ezeket az információkat „egyértelműen” kell megadni.

a vásárlás előtti tájékoztatási követelménynek. Az érdekelt felek által említett példák közé tartozik az online foglalási folyamat különböző időpontjaiban elhelyezett címke vagy hirdetmény ([87]), a jegypénztárak, az ügyfélszolgálatok vagy a telefonos értékesítés során a személyzettől kapott szóbeli tájékoztatás, valamint a vasúti társaság szerződési feltételeiben szereplő információk. A tanulmány ugyanakkor arról is beszámol, hogy egyes tagállamokban az utasokat a vásárlás előtt nem tájékoztatják arról, hogy a menetjegy(ek) átszállójegynek minősül(nek)-e. Néhány tagállam esetében ez azzal magyarázható, hogy az egyetlen ügylet keretében vásárolt valamennyi belföldi jegy átszállójegynek minősül, ami csökkenti az utasok vásárlás előtti kifejezett tájékoztatásának szükségességét ([88]). Az alátámasztó tanulmányból az is kiderül, hogy legalább egy tagállamban a fő vasúti társaság és az utasokat képviselő szervezet nem értett egyet azzal kapcsolatban, hogy ezeket az információkat a vásárlás előtt rendelkezésre bocsátották-e ([89]).

Ezért úgy tűnik, hogy az utasokat a vásárlás előtt nem mindig tájékoztatják következetesen és egyértelműen arról, hogy a vasúti utazásra vásárolt menetjegy(ek) átszállójegynek minősül(nek)-e. Az utasoknak a foglalási folyamat különböző időpontjaiban történő tájékoztatását szolgáló, a tagállamokban alkalmazott lehetséges kommunikációs eszközök széles skálája – amennyiben a tájékoztatást egyáltalán megadják – megnehezíti az utasok számára, hogy a tájékoztatás megszerzése és jogaik megértése érdekében eligazodjanak a folyamatban. Ez még problematikusabb abban az esetben, ha az utas (átszállójegyek biztosítására vonatkozó kötelezettség hiányában) több vasúttársasággal, potenciálisan több tagállamon keresztül utazik.

A nemzeti végrehajtó szervek egyikének jelentése említést tesz egy átszállójegyekre vonatkozó információkkal kapcsolatos panaszról, de további részleteket nem közöl ([90]).

2.5.4. Az átszállójegyekkel kapcsolatos felelősség

A rendelet 12. cikkének (3) bekezdésével összhangban és a fent említettek szerint, amennyiben egy egy vagy több csatlakozást tartalmazó utazást átszállójegyként értékesítenek, a vasúti társaság egy vagy több csatlakozás lekésése esetén köteles visszatérítésről vagy átfoglalásról gondoskodni ([91]), kártérítést ([92]) és segítséget ([93]) nyújtani az utasnak.

Az alátámasztó tanulmány szerint – bár a vizsgált tagállamokban megkérdezett érdekelt felek többsége nem tudott tájékoztatást nyújtani a kérdésről – az elsősorban a jelenlegi vasúti társaságoktól származó, rendelkezésre álló bizonyítékok arra engednek következtetni, hogy az utasok túlnyomó többsége az átszállójegyekkel vásárolt utazások során a csatlakozások lekésésekor az átfoglalást választja ([94]).

([87]) Például csak azt követően, hogy az utas kiválasztotta az utazást, és néha csak közvetlenül a fizetés előtt.
([88]) FI, SE.
([89]) A helyzet különösen Hollandiában vitatott: a vasúti társaság arról számol be, hogy az utasokat a vásárlás véglegesítése előtt tájékoztatják, míg az utasvédelmi szervezet úgy véli, hogy nem kapnak szisztematikus tájékoztatást.
([90]) HU.
([91]) A rendelet 18. cikke (*Visszatérítés és helyettesítő utazási megoldás*).
([92]) A rendelet 19. cikke (*Kártérítés*).
([93]) A rendelet 20. cikke (*Segítségnyújtás*).
([94]) Az alátámasztó tanulmány azt is megállapította, hogy egyes utasok nem kérnek visszatérítést vagy átfoglalást, hanem egyszerűen lemondanak az utazásról anélkül, hogy visszatérítést igényelnének, annak ellenére, hogy jogosultak lennének rá. Németország becslése szerint például: Az utasok 60–70 %-a az átfoglalást, 10–15 %-a a visszatérítést, 20–30 %-a a kártérítést választja, és körülbelül 5 %-uk kér segítséget.

A rendelet figyelembe veszi azt a helyzetet is, amikor egy vállalkozó vasúti társaság saját kezdeményezésére, egyetlen kereskedelmi ügylet keretében olyan utazásra értékesít menetjegy-kombinációt, amelyben olyan vállalkozó vasúti társaságok vesznek részt, amelyek nem ugyanahhoz a vállalkozó vasúti társasághoz tartoznak. Ebben az esetben általános feltételezés, hogy átszállójegyről van szó – kivéve, ha a vállalkozás a vásárlás előtt tájékoztatja az utast arról, hogy a jegyek külön személyszállítási szerződéseket jelentenek ([95]).

A vasúti szolgáltatásra vonatkozó helyes tájékoztatás akkor is elengedhetetlen, ha az utas a menetjegyét menetjegy-értékesítőtől vagy utazásszervezőtől vásárolja. Amennyiben a menetjegy-értékesítők vagy utazásszervezők egyetlen kereskedelmi ügylet keretében csomagban értékesítenek külön menetjegyeket, a vásárlást megelőzően egyértelműen tájékoztatniuk kell az utast arról, hogy e menetjegyek esetében a védelem szintje nem ugyanaz, mint az átszállójegyek esetében, és hogy ezeket a menetjegyeket a szolgáltatást nyújtó vállalkozó vasúti társaság vagy vállalkozó vasúti társaságok nem átszállójegyként állították ki. Ellenkező esetben a menetjegy-értékesítő vagy az utazásszervező köteles visszatéríteni az ezen ügylet keretében a menetjegyért vagy menetjegyekért fizetett teljes összeget, továbbá ezen összeg 75 %-ának megfelelő kártérítést köteles fizetni abban az esetben, ha az utas egy vagy több csatlakozást lekésik ([96]).

Úgy tűnik, hogy az alátámasztó tanulmány megállapításai arra utalnak, hogy a fenti 2.5.3. szakaszban levont következtetésekkel összhangban, amennyiben az utasok tájékoztatást kapnak a menetjegyek külön szerződéses jellegéről, ez különböző módokon történik a vásárlás előtt (pl. a weboldalon vagy az online foglalási folyamat során), vagy a jegyen szereplő üzenettel a vásárlás után. Egyes tagállamokban nem találtak bizonyítékot arra, hogy ezeket az információkat rendelkezésre bocsátották volna, ami egyes esetekben azzal magyarázható, hogy az adott tagállamban valamennyi belföldi vasúti személyszállítási szolgáltatás átszállójegynek minősül.

Mindezen összetettség mellett a rendelet még egy mentességi rendszert is előír, amelynek keretében a tagállamok bizonyos feltételek mellett mentesíthetnek bizonyos vasúti szolgáltatásokat ([97]) a rendelet 18–20. cikkében foglalt kötelezettségek (azaz visszatérítés vagy helyettesítő utazási megoldás, kártérítés és segítségnyújtás) alól. Ezek a mentességek attól függetlenül érvényesek, hogy az utas átszállójeggyel rendelkezik-e vagy sem. Ennek eredményeként előfordulhatnak olyan helyzetek, amikor a vasúti társaságoknak a 12. cikk (1) bekezdése értelmében átszállójegyeket kell kínálniuk egy adott szolgáltatástípusra, míg ugyanez a szolgáltatástípus bizonyos mértékig mentesül a 18–20. cikk szerinti, a lekésett csatlakozásokra vonatkozó megfelelő felelősségi szabályok alól ([98]).

Egyes vasúti társaságok többoldalú ágazati megállapodásokat kötöttek annak érdekében, hogy segítséget nyújtsanak az utasoknak, ha különböző vasúti társaságok átszállójegy hatálya alá nem tartozó vasúti szolgáltatásai közötti csatlakozást késnek le (pl. az utazás folytatásáról szóló megállapodás [AJC] ([99]), Hop on the Next Available Train

([95]) Lásd a rendelet 12. cikkének (*Átszállójegyek*) (4) bekezdését és (24) preambulumbekezdését.
([96]) Lásd a rendelet 12. cikkének (*Átszállójegyek*) (4) és (5) bekezdését és (25) preambulumbekezdését.
([97]) Lásd a rendelet 2. cikkét (*Hatály*) és a fenti 2.1. szakaszt.
([98]) Az átszállójegyekre alkalmazandó tagállami mentességek részletesebb elemzését lásd a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló (EU) 2021/782 rendelet végrehajtásáról és eredményeiről szóló jelentést alátámasztó tanulmányban, a zárójelentés 2.6.4.3. szakaszában, amely az átszállójegyekkel kapcsolatos felelősségi szabályokról szól.
([99]) Lásd az AJC-ről szóló legutóbbi tájékoztató füzetet a Nemzetközi Vasúti Fuvarozási Bizottság honlapján, amelyet 2025 decemberében tettek közzé: https://www.cit-rail.org/media/files/civ-products-

[HOTNAT] ([100])). Úgy tűnik, hogy a felelősségre és az utasok tájékoztatására vonatkozó általános jogi keret hozzájárul ahhoz a helyzethez, hogy az utasoknak nehézséget okoz, hogy megismerjék jogaikat abban az esetben, ha a vasúti utazásuk során lekésik a csatlakozást ([101]).

Az egyik nemzeti végrehajtó szerv ([102]) jelentése két panaszt említ, amelyek a folyamatos utazásokkal kapcsolatos felelősséggel, valamint azzal kapcsolatosak, hogy az átszállójegyekkel kapcsolatos felelősség alkalmazandó-e. Az egyik esetben úgy ítélték meg, míg a másik esetben nem.

2.6. A saját kezdeményezésű helyettesítő utazási megoldáshoz való jog (18. cikk (3) bekezdés)

A rendelet 18. cikkének (3) bekezdése bevezeti az utasok „saját kezdeményezésű átfoglaláshoz” való jogát, ami azt jelenti, hogy az utasok nemcsak akkor kezdeményezhetnek alternatív utazási tervet, ha a vasúttársaság nem kínál (azonnal) életképes alternatívát. Ez – ami még fontosabb – azt is jelenti, hogy az utasok a vasúti társaságtól visszatérítést kaphatnak az utazási tervük elkészítésével kapcsolatos költségekre. Ilyen jog hiányában a saját kezdeményezésű átfoglalást igénybe vevő utasok legfeljebb a jegyár visszatérítésére lennének jogosultak, és nehézségekbe ütköznének az utolsó pillanatban történő foglalás költségeinek az alkalmazandó napi díjakon történő visszatérítése kapcsán (amelyek jelentősen magasabbak lehetnek az eredeti jegy foglaláskori áránál).

A rendelet e rendelkezése kétlépcsős megközelítést tartalmaz az utasokra vonatkozóan.

A rendelet 18. cikke (3) bekezdésének első albekezdése kimondja, hogy a vállalkozó vasúti társaság az utas kérésére hozzájárulhat ahhoz, hogy az utas más közlekedési szolgáltatókkal olyan szerződéseket kössön, amelyek lehetővé teszik az utas számára, hogy hasonló feltételek mellett eljusson a végső célállomásig, amely esetben a vállalkozó vasúti társaság megtéríti az utas felmerült költségeit. Ez azt feltételezi, hogy a vasúti társaság elfogadja az utas kérését.

A rendelet 18. cikke (3) bekezdésének második albekezdése új jogot vezetett be annak érdekében, hogy amennyiben a vasúti társaság az utazás megszakadása esetén 100 percen belül nem ajánl fel az utasnak kellő időben történő megoldást, az utas alternatív – vasúti, autóbuszos – tömegközlekedési megoldást szervezhessen, és a vállalkozás visszatérítse számára az új menetjegy „szükséges, megfelelő és észszerű” költségét. 100 perc elteltével az utasnak már nincs szüksége a fuvarozó hozzájárulására az alternatív utazás megszervezéséhez.

---

april-2025/ajc_leaflet_2025-12-14_en.pdf?cid=437997 (Megjegyzés: a teljes megállapodás nem nyilvános).

([100]) Lásd a Railteam honlapját: https://www.railteam.eu/en/services-on-your-journey/hop-on-the-next-available-train-hotnat/. A HOTNAT csak korlátozott számú, a Railteamhez tartozó nagy sebességű vasúti szolgáltatót érint (Deutsche Bahn, Eurostar, ÖBB, SNCF, SBB, SNCB/NMBS és NS). Csak a nagy sebességű hálózatukra terjed ki.

([101]) A vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló (EU) 2021/782 rendelet célzott felülvizsgálata. Véleményezési felhívás.

([102]) DK.

Hét tagállamban a **regionális vasúti szolgáltatások** jelenleg kifejezetten mentesülnek a 18. cikk (3) bekezdésének alkalmazása alól ([103]). Ez a mentesség a tervek szerint 2028. június 7-én jár le ([104]). A **városi és elővárosi szolgáltatások** esetében a 18. cikk (3) bekezdése tíz tagállamban nem alkalmazandó ([105]). Hat tagállamban ([106]) a harmadik országokba irányuló **nemzetközi vasúti szolgáltatások** mentesülnek a 18. cikk alkalmazása alól.

Az alátámasztó tanulmány széttagolt képet mutat a 18. cikk (3) bekezdése első albekezdésének gyakorlati alkalmazásáról (azaz arról, hogy szükség van-e a vasúti társaság hozzájárulására az utas saját átfoglalás iránti kérelméhez). Míg úgy tűnik, hogy a tanulmányban vizsgált vasúti társaságok többsége lehetővé teszi az utasok számára, hogy fennakadás esetén saját maguk szervezzék meg alternatív módon az utazást, e jog gyakorlását és a költségek ennek megfelelő megtérítését e vállalkozások némelyike bizonyos feltételekhez kötheti. Ezek közé tartozik a nap utolsó vonata, a jelentős késések vagy a tájékoztatás hiánya, az, hogy a vasút nem tud megfelelő lehetőséget kínálni, vagy a visszatérítéshez való jog bizonyos közlekedési eszközökre (vasútra vagy autóbuszra) vagy alacsony költségű alternatívákra korlátozása. Néhány tagállamban arról is beszámoltak, hogy úgy tűnik, a vasúti társaságok saját kapacitásukra támaszkodnak az alternatívák megszervezése során, és általában nem térítik meg az utas által szervezett utazás költségeit ([107]). Néhány tagállamban eltérő vélemények alakultak ki ezen új jog alkalmazásával kapcsolatban egyrészt a vasúti társaságok, másrészt az utasszervezetek vagy a nemzeti végrehajtó szervek részéről ([108]).

Ami a rendelet 18. cikke (3) bekezdésének második albekezdését illeti (azaz amikor 100 perc elteltével már nincs szükség a vállalkozó vasúti társaság hozzájárulására), a vállalkozó vasúti társaságok többsége azt állítja, hogy megtéríti a saját kezdeményezésű átfoglaláshoz való jogukat gyakorló utasok költségeit. Az alátámasztó tanulmány megállapításai azonban önmagukban nem bizonyítják, hogy ezt a jogot a gyakorlatban ténylegesen következetesen tiszteletben tartják-e.

Ezek a megállapítások megerősítik az Európai Fogyasztói Központok Hálózatának észrevételeit, amelyek a rendelet 18. cikke (3) bekezdésének alkalmazásával kapcsolatban kihívásokra utalnak. Az utasok például gyakran nincsenek tisztában a 100 perces határidővel, és azt gyakorlatilag alkalmazhatatlannak tartják, ha például az adott napi utolsó vonatról, éjszakai járatok közlekedésében történő fennakadásról, vagy összetett, határokon átnyúló utazásokról van szó. Az Európai Fogyasztói Központok Hálózata arra is rámutatott, hogy a rendelet 18. cikkének (3) bekezdése szerinti átfoglalási ajánlatok esetében a légi közlekedés nem tekinthető érvényes alternatív közlekedési módnak ([109]).

Az egyik nemzeti végrehajtó szerv ([110]) kétéves jelentésében megállapította, hogy nagyobb szükség van a végrehajtás magyarázatára, különösen a 18. cikk esetében. A 18. cikk

([103]) BG, LU, PL, PT, RO, SK, SE (a 150 km-nél rövidebb távolságú belföldi vasúti szolgáltatások esetében). A rendelet 2. cikke (8) bekezdésének utolsó albekezdésével összhangban a rendelet 18. cikkének (3) bekezdése alóli mentesség csak 2028. június 7-ig engedélyezett.
([104]) Lásd a rendelet 2. cikke (*Hatály*) (8) bekezdésének utolsó albekezdését.
([105]) BG, FR, HU, LU, PL, PT, RO, SK, SE: a 150 km-nél rövidebb belföldi vasúti szolgáltatások esetében; AT: a városi szolgáltatások esetében.
([106]) BG, CZ, FI, LV, PL, RO.
([107]) FI, RO.
([108]) BG, NL, SI.
([109]) Strengthening Rail Passenger Rights in the EU [A vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogainak megerősítése az EU-ban] | Az Európai Fogyasztói Központok Hálózata.
([110]) DE.

rendelkezései csak korlátozott lehetőségeket biztosítanak az utas számára saját utazásának megszervezésére. Egy másik nemzeti végrehajtó szerv ([111]) azt észlelte egy esemény során – amikor számos távolsági vasúti utazást sztrájk vagy vágányhiba miatt töröltek –, hogy az utasok nem választhattak költségmentes átfoglalást a törölt utazás helyettesítésére. A nemzeti végrehajtó szerv beavatkozását követően a vasúti társaság intézkedéseket hozott annak érdekében, hogy igazodjon a szabályokhoz.

A fentiekre tekintettel úgy tűnik, hogy a rendelet által bevezetett, saját kezdeményezésű átfoglaláshoz való jogot nem alkalmazzák következetesen EU-szerte. Úgy tűnik, hogy a szabályok – ha egyáltalán alkalmazzák őket – különböző visszatérítési gyakorlatokhoz vezetnek, ami még inkább megerősíti az e joggal kapcsolatban az utasok által érzékelt bizonytalanságot.

2.7. Kártérítés – vis maior (19. cikk (10) bekezdés)

A rendelet 19. cikkének (1) bekezdése rögzíti azt az elvet, amely szerint az utas a menetjegyen vagy átszállójegyen feltüntetett indulási állomás és végső célállomás közötti késések miatt kártérítésre jogosult a vállalkozó vasúti társaságtól olyan késés esetén, amikor a jegy árát a 18. cikkel összhangban nem térítették vissza. A rendelet meghatározza továbbá a késések esetén fizetendő minimális kártérítést, amelyet a menetjegy árának százalékában határoz meg ([112]). A rendelet 19. cikkének (10) bekezdése három esetben mentesíti a vasúti társaságokat a késésért járó kártérítés megfizetése alól: 1. ha bizonyítják, hogy a késés, a csatlakozásmulasztás vagy a járatkimaradás közvetlenül a vasúti üzemmel össze nem függő rendkívüli körülmények miatt következett be. Ezek a rendkívüli körülmények magukban foglalhatják a szélsőséges időjárást, a jelentős természeti katasztrófákat vagy az olyan jelentős népegészségügyi válsághelyzeteket, mint a világjárványok, amelyeket a vasúti társaság az elvárható gondosság ellenére sem kerülhetett el, és amelyek következményeit nem háríthatta el, 2. az utasok hibája, vagy 3. harmadik felek konkrét cselekményei (pl. szabotázs, kábellopás), kivéve a vasúti társaság személyzetének sztrájkjait, illetve más vasúti társaságok, pályahálózat-működtetők vagy állomásüzemeltetők cselekményeit vagy mulasztásait. Ezek a rendelkezések eltérnek az 1371/2007/EK rendelet 17. cikkétől, amely ilyen mentességek nélkül objektív felelősséget írt elő (amint azt a Bíróság ítélkezési gyakorlata is megerősítette ([113])). Azt is fontos megjegyezni, hogy ez a „vis maior” záradék csak a kártérítésre vonatkozik, és nem érinti más utasjogok, például az átfoglalás és a segítségnyújtás alkalmazását.

Egyetlen tagállam sem alkalmaz kifejezetten mentesítést a rendelet 19. cikkének (10) bekezdése tekintetében. Néhány tagállam azonban teljes mértékben mentesítette a 19. cikk rendelkezései alól a távolsági vasúti szolgáltatásokat ([114]); a regionális szolgáltatásokat ([115]); a városi és elővárosi vasúti szolgáltatásokat ([116]); valamint a történelmi vagy turisztikai célú szolgáltatásokat ([117]); és a harmadik országokba irányuló nemzetközi szolgáltatásokat ([118]).

([111]) FI, lásd: https://www.kkv.fi/paatokset/kuluttaja-asiat/kuluttaja-asiamiehen-ratkaisut/rautatieyrityksen-uudelleenreitityskaytannot-kaukojunamatkojen-peruuntuessa-lakon-tai-ratavian-takia/.
([112]) A minimális kártérítés 60–119 perces késés esetén a menetjegy árának 25 %-a, 120 perces vagy azt meghaladó késés esetén pedig a menetjegy árának 50 %-a.
([113]) A Bíróság 2013. szeptember 26-i ítélete, ÖBB Personenverkehr, C-509/11, ECLI:EU:C:2013:613.
([114]) BG, HU, PT, RO, SK.
([115]) AT, BG, FI, HU, LU, PL, PT, RO, SE, SK.
([116]) AT, BG, FI, FR, HU, LU, PL, PT, RO, SE, SK.
([117]) BG, CZ, DE, FI, FR, HU, IT, LT, LV, NL, PL, PT, RO, SE, SK.
([118]) BG, CZ, FI, LV, RO.

Az alátámasztó tanulmány azt mutatja, hogy e mentesség alkalmazása tagállamonként eltérő. Megállapította, hogy a tanulmányban elemzett vasúti társaságok 13 tagállamban ([119]) a jelentések szerint nem alkalmazzák a gyakorlatban a mentességet, és akkor is fizetnek kártérítést, ha a késések, járattörlések vagy lekésett csatlakozások rendkívüli körülményekhez kapcsolódhatnak. 10 tagállamban ([120]) a tanulmányban vizsgált vasúttársaságok arról számoltak be, hogy igénybe veszik a mentességet, és nem fizetnek kártérítést abban az esetben, ha a késéseket, járattörléseket vagy csatlakozásmulasztásokat egyértelműen rajtuk kívül álló események (például szélsőséges időjárás, balesetek vagy biztonsági fenyegetések) okozzák.

A tanulmány azt is megállapította, hogy 19 tagállamban ([121]) úgy tűnik, hogy az utasok kártérítést kapnak a vizsgált vállalkozásoktól, ha a késéseket, járattörléseket és csatlakozásmulasztásokat a vasúti társaság személyzetének sztrájkja, az ugyanazt az infrastruktúrát használó más vállalkozások intézkedései, illetve az infrastruktúra- és állomásüzemeltetők okozzák. Görögországban kifejezetten csak a több útra szóló menetjegy birtokosai jogosultak kártérítésre sztrájk esetén. A tanulmány azt is megállapította, hogy a vizsgált vasúti társaságok négy tagállamban ([122]) a jelek szerint teljes mértékben kizárják az ilyen késéseket, járattörléseket és csatlakozásmulasztásokat a kártérítésből. A Romániában vizsgált vasúti társaság csak sztrájk esetén nyújt kártérítést, a harmadik felek által a hálózaton végrehajtott egyéb intézkedések esetében azonban nem.

Összességében az alátámasztó tanulmány keretében gyűjtött, rendelkezésre álló bizonyítékok azt mutatják, hogy a rendelet 19. cikkének (10) bekezdésében foglalt „vis maior” záradék alkalmazása az EU-ban nem következetes. Úgy tűnik, hogy a tagállamok mintegy felében a fő vasúti társaságok lemondanak a rendelet 2021. évi felülvizsgálata által bevezetett, a kártérítés fizetésére vonatkozó mentességi okokról, és továbbra is fizetnek kártérítést a rendelet 19. cikkének (10) bekezdésében említett események előfordulásakor. Úgy tűnik továbbá, hogy korlátozott számú esetben a gyakorlatban nem alkalmazzák az utasok azon jogát, hogy továbbra is kártérítésben részesüljenek a vasúti társaság személyzetének sztrájkja, az ugyanazt az infrastruktúrát használó más vállalkozások vagy az infrastruktúra- és állomásüzemeltetők intézkedései által okozott késések, járattörlések és csatlakozásmulasztások esetén.

Az egyik nemzeti végrehajtó szerv ([123]) a jelentésben megállapította, hogy a rendelet 19. cikkének (10) bekezdésében meghatározott kizáró okok arra késztették az utasokat, hogy a kártérítési igényük elutasítását követően gyakrabban nyújtsanak be panaszt.

2.8. Közös formanyomtatvány a visszatérítési és kártérítési kérelmekhez (18. cikk (7) bekezdés és 19. cikk (6) bekezdés)

A rendelet 18. cikkének (7) bekezdésével és 19. cikkének (6) bekezdésével összhangban az utasok jogosultak visszatérítési és kártérítési kérelmüket közös formanyomtatványon benyújtani a vasúti társaságokhoz. E célból a Bizottság elfogadta az (EU) 2024/949 bizottsági végrehajtási rendeletet ([124]). Az említett végrehajtási rendelet melléklete alapján

([119]) AT, BE, CZ, DK, EL, ES, FI, HR, IT, LU, NL, SE, SK.
([120]) BG, DE, EE, FR, HU, LT, PL, PT, RO, SI.
([121]) AT, BE, DE, DK, EE, ES, FI, FR, HU, IE, IT, LT, LU, LV, NL, PT, SE, SI, SK.
([122]) BG, CZ, HR, PL.
([123]) DE.
([124]) A Bizottság (EU) 2024/949 végrehajtási rendelete (2024. március 27.) az (EU) 2021/782 európai parlamenti és tanácsi rendelettel összhangban a vasúti utasoknak a vasúti késésekhez, csatlakozásmulasztásokhoz és járatkimaradásokhoz kapcsolódó visszatérítési és kártérítési kérelmeihez

a Bizottság az EU valamennyi hivatalos nyelvén kidolgozta a vizuális fogyatékossággal élő személyek igényeihez igazított közös formanyomtatványt, amely elérhető a Bizottság honlapján ([125]). A közös formanyomtatvány fizikai dokumentumként vagy elektronikus úton is benyújtható ([126]). A formanyomtatványt úgy alakították ki, hogy az utasok meghatározhassák a kérelem jellegét, és megadhassák a szükséges részleteket a vasúttársaságoknak.

E tekintetben a Bizottság felhívja a figyelmet az (EU) 2021/782 rendelet 18. és 19. cikkében foglalt, az e kérdésre vonatkozó végrehajtási szabályok elfogadására vonatkozó felhatalmazás hatályával kapcsolatos számos sajátosságra.

Először is, a közös formanyomtatvány csak a vasúti társaságokkal kapcsolatban használható, a menetjegy-értékesítőkkel és az utazásszervezőkkel kapcsolatban nem, akik pedig az (EU) 2021/782 rendelet 12. cikkében leírt nagyon sajátos feltételek mellett az utasoknak nyújtott visszatérítésért és kártérítésért szintén felelősek lehetnek. Ennek az az oka, hogy az említett rendelkezés nem hatalmazza fel a Bizottságot arra, hogy az említett rendelet alapján e kérdésben végrehajtási szabályokat fogadjon el.

Másodszor, előfordulhat, hogy egyes vasúti társaságok a visszatérítési vagy kártérítési kérelmek feldolgozására saját online formanyomtatványt vagy más hasonló rendszert működtetnek a honlapjukon vagy egy mobilalkalmazáson keresztül. Ezeknek az integrált formanyomtatványoknak vagy rendszereknek lehetővé kell tenniük a kérelmek hatékonyabb és időben történő kezelését. Ugyanakkor a rendelet 18. és 19. cikkében foglalt, végrehajtási szabályok elfogadására vonatkozó felhatalmazás csak azt teszi lehetővé, hogy a Bizottság külön formanyomtatványt hozzon létre ([127]), és nem biztosít alapot a vasúti társaságok által készített formanyomtatványok tartalmának és megjelenítésének szabályozásához.

Egy nemzeti végrehajtó szerv ([128]) említette jelentésében a közös formanyomtatványt a végrehajtási tevékenységek részeként.

2.9. Jelentős zavarok és vészhelyzeti tervezés (20. cikk (6) bekezdés)

A rendelet 20. cikkének (6) bekezdése értelmében amennyiben a 2012/34/EU irányelv 13a. cikkének (3) bekezdésével ([129]) összhangban vészhelyzeti tervek elkészítésére kerül sor, a vállalkozó vasúti társaságoknak egyeztetniük kell az állomás üzemeltetőivel és a pályahálózat-működtetőkkel, hogy azok fel legyenek készülve az olyan jelentős üzemzavarokra és hosszú késésekre, amelyek nyomán nagyszámú utas rekedhet az állomáson. A vészhelyzeti tervekben szerepelniük kell a riasztási és az információs rendszerek hozzáférhetőségére vonatkozó követelményeknek is.

használandó közös formanyomtatvány létrehozásáról (HL L, 2024/949, 2024.4.2., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg_impl/2024/949/oj).

([125]) https://transport.ec.europa.eu/reimbursement-and-compensation-requests-form_hu.

([126]) Az (EU) 2024/949 bizottsági végrehajtási rendelet 1. cikke.

([127]) A 2024. július 1. és 2026. március 30. közötti időszakban ezeket a dokumentumokat 1 718 alkalommal töltötték le a Bizottság honlapjáról, és a letöltések többsége ezen időszak utolsó 12 hónapjában történt.

([128]) EL.

([129]) E rendelkezés értelmében a tagállamok a személyszállítási szolgáltatásokat nyújtó vállalkozó vasúti társaságok számára vészhelyzeti tervek elkészítését írják elő, és gondoskodnak e tervek megfelelő koordinálásáról abból a célból, hogy a szolgáltatásokban bekövetkező nagyobb zavarok esetén az 1371/2007/EK rendelet 18. cikke értelmében segítséget nyújtsanak az utasoknak.

Ami a mentességeket illeti, míg a távolsági vasúti szolgáltatások nem mentesíthetők a rendelet 20. cikkének (6) bekezdése szerinti kötelezettség alól, a regionális vasúti szolgáltatások nyolc tagállamban ([130]) kaptak mentességet; a városi és elővárosi vasúti szolgáltatások tíz tagállamban ([131]) élveznek mentességet; a történelmi vagy turisztikai szolgáltatások 15 tagállamban ([132]) élveznek mentességet; míg a harmadik országokba irányuló nemzetközi szolgáltatások hét tagállamban ([133]) mentesülnek.

Az alátámasztó tanulmányhoz összegyűjtött, rendelkezésre álló bizonyítékok alapján úgy tűnik, 18 tagállam ([134]) vasúti társaságai egyeztetnek az állomásüzemeltetőkkel és a pályahálózat-működtetőkkel a jelentős zavarokra vonatkozó vészhelyzeti tervekről, és hivatalosan figyelembe veszik a fogyatékossággal élő és a csökkent mozgásképességű személyek hozzáférését a riasztási és információs rendszerekben. Úgy tűnik, hogy négy tagállamban a vasúti társaságok együttműködnek az állomásüzemeltetőkkel és a pályahálózat-működtetőkkel, de nem rendelkeznek hivatalos vészhelyzeti tervekkel, vagy azokban nem veszik figyelembe az akadálymentesség kérdését ([135]). Négy másik tagállamban ([136]) nincsenek vészhelyzeti tervek, vagy nem áll rendelkezésre egyértelmű információ a témáról.

Ezek a vészhelyzeti tervek elengedhetetlenek ahhoz, hogy fennakadás esetén gyors, összehangolt és az utasokra összpontosító reagálást lehessen biztosítani, beleértve az időben történő tájékoztatást, a segítségnyújtást és szükség esetén az alternatív közlekedési megoldásokat. A kérdés az utasjogokkal foglalkozó szakértői csoport (a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogaival foglalkozó nemzeti végrehajtó szervek alcsoportja) 2025. decemberi ülésén is felmerült, ahol a nemzeti végrehajtó szervek azt javasolták, hogy osszák meg a bevált gyakorlatokat azzal kapcsolatban, hogy saját tagállamukban hogyan dolgoznak ki vészhelyzeti terveket ([137]). A bevált gyakorlatok megosztása fontos a vészhelyzeti tervezés minőségének és következetességének a tagállamokon belüli javításához és a vasúti rendszer általános rezilienciájának fokozásához. A vészhelyzeti tervezés nem egyszeri, hanem folyamatosan végzendő feladat, és a vasúti ágazatban a közelmúltban bekövetkezett számos baleset rávilágított annak fontosságára, hogy megbízható, kipróbált vészhelyzeti tervek álljanak rendelkezésre mind az utasok védelme, mind pedig súlyos zavarok esetén a szolgáltatások folytonosságának biztosítása érdekében.

A vészhelyzeti tervezést számos nemzeti végrehajtó szerv említi jelentésében, utalva a vészhelyzeti tervekkel kapcsolatos nyomonkövetési feladatokra ([138]), valamint a következő jelentéstételi időszakra tervezett végrehajtási tevékenységekre ([139]). Egy nemzeti végrehajtó szerv ([140]) nyújtott tájékoztatást a rendelet és a vészhelyzeti tervekre vonatkozó követelményeket meghatározó egyéb uniós és nemzeti jogszabályok közötti kapcsolat összehasonlítására és vizsgálatára irányuló tevékenységéről.

([130]) BG, HU, LU, PL, PT, RO, SE, SK.
([131]) AT, BG, FR, HU, LU, PL, PT, RO, SE, SK.
([132]) BG, CZ, DE, FI, FR, HU, IT, LT, LV, NL, PL, PT, RO, SE, SK.
([133]) BG, CZ, FI, HU, LV, PL, RO.
([134]) AT, BE, BG, CZ, DE, DK, ES, FR, HU, LI, LT, LU, LV, NL, PL, PT, SI, SK.
([135]) EE, HR, IT, SE.
([136]) EL, FI, IE, RO.
([137]) Lásd a bizottsági szakértői csoportok és más hasonló testületek nyilvántartását: az utasjogokkal foglalkozó szakértői csoport (E02861/5).
([138]) DE, EL.
([139]) CZ.
([140]) FI.

2.10. Fogyatékossággal élő vagy csökkent mozgásképességű személyek (V. fejezet)

Az utasjogokra – többek között a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogaira – vonatkozó uniós jogszabályok egyik központi elve, hogy a megkülönböztetésmentességre és az utazás során nyújtott segítségre vonatkozó szabályok megállapítása révén a fogyatékossággal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára másokhoz hasonló utazási lehetőségeket biztosítsanak ([141]). A rendelet számos új rendelkezése megerősíti az 1371/2007/EK rendelet alapján a vasúton utazó, fogyatékossággal élő és csökkent mozgásképességű személyeknek nyújtott segítségre vonatkozó, már meglévő rendelkezéseket. Ez a segítségnyújtás – amelyet a vasúti társaságok és az állomások üzemeltetői nyújtanak – elengedhetetlen, mivel az EU-ban számos állomás és vonat továbbra sem érhető el e csoport számára. Amíg az európai vasúti hálózatokon nem valósul meg a teljes körű akadálymentesség, ezek az utasok utazásaik során továbbra is célzott segítségnyújtásra szorulnak.

A megfelelő segítségnyújtás biztosítása érdekében a vasúti társaságoknak és az állomások üzemeltetőinek gyakran időre van szükségük a képzett személyzet és a megfelelő felszerelés kiállításához. Ezért előírhatják a fogyatékossággal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára, hogy a segítség iránti igényüket előre jelezzék. A vasúti társaság vagy az állomás üzemeltetője csak akkor felel annak biztosításáért, hogy a fogyatékossággal élő vagy csökkent mozgásképességű személy felszállhasson a vonatra, átszállhasson arra a csatlakozó vasúti szolgáltatásra, amelyre jegye van, vagy leszállhasson a vonatról, ha ez a személy kellő időben előre jelzi segítségnyújtás iránti igényét. A rendelet 2021. évi felülvizsgálatának egyik fő eredménye az volt, hogy **a felére, 48 óráról 24 órára csökkentették az előzetes bejelentési időt** ([142]). Annak érdekében, hogy a vasúti társaságok és az állomásüzemeltetők felkészülhessenek erre a változásra, a rendelet átmeneti időszakot ír elő: A tagállamok dönthetnek úgy, hogy 2026. június 30-ig hosszabb, legfeljebb 36 órás előzetes értesítési időszakot alkalmaznak. E célból értesíteniük kellett a Bizottságot erről a mentességről, ugyanakkor tájékoztatást kellett nyújtaniuk az előzetes bejelentési időszak 24 órára történő csökkentése érdekében hozott vagy tervezett intézkedésekről is ([143]). Nyolc tagállam ([144]) értesítette a Bizottságot arról, hogy él ezzel a mentességgel. Ezzel szemben az alátámasztó tanulmány megállapította, hogy több vasúti társaság 24 óránál rövidebb előzetes bejelentési időt ír elő ([145]). A fogyatékossággal élő

([141]) Lásd a rendelet (27) preambulumbekezdését. Lásd még: A Bizottság közleménye az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak – Az utasérdekek európai perspektívája: Közlemény a különböző közlekedési módokban érvényesülő utasjogokról, COM(2011) 898 végleges.

([142]) Lásd a rendelet 24. cikke a) pontjának első albekezdését.

([143]) Lásd a rendelet 24. cikke a) pontjának utolsó albekezdését.

([144]) BG, CZ, HR, DE, HU, LV és RO teljes mértékben élt ezzel a mentességgel, míg DK csak a Németországba irányuló, határokon átnyúló vasúti szolgáltatások esetében. Németország esetében a mentesség általában olyan nemzetközi utazásokra vonatkozik, amelyek esetében a tagállamok eltérő értesítési időszakot állapíthattak meg. A gyakorlatban ezt a mentességet nehéz egyedi esetekben alkalmazzák.

Bulgária és Csehország meglévő vasúti társaságai azonban előírják a fogyatékossággal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára, hogy az utazás előtt 48 órával vagy (Bulgária egyes vonatai esetében) több órával előre jelentsék be segítségnyújtás iránti igényüket.

EE nem élt ezzel a mentességgel, azonban meglévő vasúti társasága továbbra is előírja a fogyatékossággal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára, hogy a segítségnyújtás iránti igényüket 36 órával korábban jelentsék be.

([145]) Például a belga illetékes vasúti társaság háromórás előzetes bejelentést ír elő a 41 legfontosabb vasútállomásról induló vagy oda érkező szolgáltatások esetében, az osztrák illetékes vasúti társaság 12 órás előzetes bejelentést ír elő valamennyi belföldi szolgáltatás esetében, a luxemburgi illetékes vasúti társaság pedig egyórás előzetes bejelentést ír elő a belföldi szolgáltatások esetében (de az esti és éjszakai szolgáltatások esetében legkésőbb 20:30-ig előzetes bejelentést ír elő az aznapi indulások

személyeket képviselő szervezetek azonban, amelyek válaszoltak az érdekelt felekkel az alátámasztó tanulmány keretében folytatott konzultációra, azt jelezték, hogy számos vasúti társaság esetében az előzetes bejelentést célzó eljárások gyakran nehézkesek és nem hatékonyak.

A rendelet azt a követelményt is bevezette, hogy **amennyiben a vasúti társaság megköveteli, hogy a fogyatékossággal élő vagy csökkent mozgásképességű személyt a vonaton kísérjék**, ami a vasúti társaság megkülönböztetésmentes hozzáférési szabályainak betartása érdekében csak akkor megengedett, ha feltétlenül szükséges, például biztonsági okokból, **a kísérő személy térítésmentes utazásra jogosult**, és amennyiben megvalósítható, a kísért személy mellett kell helyet foglalnia (a rendelet 21. cikkének (2) bekezdésével összefüggésben értelmezett 23. cikke (1) bekezdésének b) pontja). A fogyatékossággal élő és a csökkent mozgásképességű személyek a vonatkozó nemzeti joggal összhangban díjmentesen szállíthatják **segítő kutyáikat** (a rendelet 23. cikke (1) bekezdésének c) pontja). A konzultációra válaszoló érdekelt felek nagyjából egyetértettek abban, hogy ezt a két rendelkezést teljes mértékben végrehajtották.

A rendelet azt is előírja, hogy amennyiben az indulási vasútállomáson nincs sem jegypénztár, sem akadálymentes jegyértékesítő automata, sem pedig egyéb akadálymentes, felszállás előtti jegyvásárlási lehetőség, a fogyatékossággal élő személyek jogosultak arra, hogy **a vonaton pótdíj megfizetése nélkül vásárolják meg a menetjegyüket** (a rendelet 11. cikke (4) bekezdésének első albekezdése). Bár a vasúttársaságok a biztonsággal vagy a kötelező helyfoglalással kapcsolatos, indokolt okokból korlátozhatják vagy megtagadhatják ezt a jogot, az alátámasztó tanulmányban vizsgált vasúttársaságok többsége korlátozás nélkül eleget tett ennek a kötelezettségnek ([146]). A vasúti társaságok csak azokban a tagállamokban nem engedélyezik senkinek (még a fogyatékossággal élő személyeknek sem) a menetjegyek vonaton történő megvásárlását, ahol valamennyi vasútállomás akadálymentes jegykiadó automatákkal van felszerelve ([147]), vagy ahol a vasúti társaság több más alternatívát kínál (a menetjegyek online, telefonon vagy a vasútállomásokon vagy azok közelében található üzletekben történő vásárlása) ([148]).

A rendelet előírja a vasúti társaságok és az állomásüzemeltetők számára, hogy **az elveszett vagy megrongálódott mozgást segítő eszközökért** azok pótlásának vagy javításának költsége alapján fizessenek **kártérítést** (a rendelet 25. cikkének (1) bekezdése) (**[149]**), és haladéktalanul tegyenek meg minden észszerű erőfeszítést a mozgást segítő eszközök azonnal szükséges ideiglenes cseréjének biztosítása érdekében (a rendelet 25. cikkének (2) bekezdése). Míg az alátámasztó tanulmányban vizsgált valamennyi vállalkozó vasúti társaság és állomásüzemeltető eleget tett a kártérítési kötelezettségnek, a legtöbb inkumbens vállalkozó vasúti társaság elismerte, hogy nem tudják felajánlani a mozgást segítő eszközök ideiglenes cseréjét.

A rendelet előírja a vasúti társaságok és az állomások üzemeltetői számára, hogy **a fogyatékossággal kapcsolatos tudatosság növelésére irányuló képzést** biztosítsanak az

esetében). Hollandiában az illetékes vasúti társaság egy órát ír elő a belföldi szolgáltatások esetében, de legalább 24 órát a nemzetközi szolgáltatások és 36 órát a Németországba irányuló szolgáltatások esetében. Spanyolországban a segítségnyújtás iránti igényekről az indulás előtt 30 perc és 12 óra között kell előzetes értesítést küldeni, az állomás típusától függően.

([146]) AT, BE, BG, CZ, DE, DK, EE, EL, ES, FI, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LU, LV, PL, PT, RO, SI, SK.

([147]) Az inkumbens holland vasúti társaság.

([148]) SE.

([149]) Kártérítést kell fizetniük továbbá a fogyatékossággal élő és a csökkent mozgásképességű személyek által használt segítő kutyák elvesztéséért vagy sérüléséért is (lásd még a rendelet 25. cikkének [*A mozgást segítő eszközök, segédeszközök és segítő kutyák tekintetében nyújtott kártérítés*] (1) bekezdését).

ügyfelekkel találkozó személyzet valamennyi tagja számára. Azoknak, akik rendszeresen nyújtanak közvetlen segítséget a fogyatékossággal élő vagy csökkent mozgásképességű utasoknak, emellett célzott képzésben kell részesülniük, amely felvértezi őket az ezen utasok sajátos igényeinek kielégítéséhez szükséges készségekkel (a rendelet 26. cikkének (1) bekezdése). Míg az alátámasztó tanulmányban vizsgált vasúti társaságok és állomásüzemeltetők nyújtottak ilyen képzést, a fogyatékossággal élő személyeket képviselő szervezetek gyakran aggályokat vetnek fel e képzés minőségével kapcsolatban. Azt is megjegyzik, hogy a rendelet nem írja elő a vasúti társaságok vagy az állomások üzemeltetői számára, hogy vonják be őket e képzési programok kidolgozásába vagy megvalósításába. Bár ilyen kötelezettség nem létezik, a legtöbb illetékes vasúti társaság arról számolt be, hogy e célból együttműködik a fogyatékossággal foglalkozó szervezetekkel, vagy bevonja saját személyzetének fogyatékossággal élő tagjait az ilyen képzésbe.

A rendelet előírja a vasúti társaságok és az állomások üzemeltetői számára, hogy **tegyenek „észszerű erőfeszítéseket” annak érdekében, hogy lehetővé tegyék a fogyatékossággal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára a vasúti utazáshoz való hozzáférést azokon a vasútállomásokon, ahol nincs kiképzett személyzet** a számukra történő segítségnyújtásra, és az általuk használni kívánt vonatokat sem kíséri ilyen személyzet (a rendelet 23. cikke (1) bekezdésének g) pontja). A fogyatékossággal élő személyeket képviselő szervezetek szerint ez a gyakorlatban nem vezetett érdemi javuláshoz. Ezek a csoportok azt is bírálják, hogy a rendelet nem ír elő folyamatos segítségnyújtást a fogyatékossággal élő és a csökkent mozgásképességű személyek segítésére kiképzett személyzettel rendelkező állomásokon, a vonatok közlekedési idejében. Ehelyett csak akkorra ír elő segítségnyújtási kötelezettséget, amikor a képzett személyzet szolgálatban van. A szervezetek azzal érvelnek, hogy ez súlyosan korlátozza a fogyatékossággal élő és a csökkent mozgásképességű személyek egyenlő és független vasúti utazáshoz való jogát, valamint a vonatválasztás szabadságát ([150]).

Számos nemzeti végrehajtó szerv rámutatott arra, hogy a fogyatékossággal élő és a csökkent mozgásképességű személyeknek nyújtott segítségre vonatkozó **egyes rendelkezések nem egyértelműek**, ami viszont akadályozza azok hatékony végrehajtását. A tisztázatlan kérdések közé tartozik az állomás üzemeltetőjének meghatározása, az annak meghatározására vonatkozó kritériumok, hogy egy állomás vagy vonat mikor tekinthető személyzettel ellátottnak (a 23. cikk (1) bekezdésének d)–g) pontja) ([151]), valamint a fogyatékossággal élő személyt kísérő személyi asszisztens ingyenes közlekedését biztosító rendelkezés pontos jelentése (a 21. cikk (1) bekezdésének a) pontja).

A vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól szóló előző rendelet elfogadása óta a vasúti társaságok és az állomásüzemeltetők segítségnyújtási kötelezettségeinek teljesítését jelentősen befolyásolják a **megkülönböztetésmentes hozzáférési szabályaik** (23. cikk (2) bekezdés), amelyeket a fogyatékossággal élő személyek képviselőinek aktív részvételével kell kidolgozni (21. cikk (1) bekezdés). Az ilyen megkülönböztetésmentes hozzáférési szabályok közzététele biztosíthatná, hogy a fogyatékossággal élő személyek könnyen megismerhessék az akadálymentességi feltételeket, és érvényesíthessék jogaikat. Az alátámasztó tanulmány egy fogyatékossággal élő személyeket képviselő szervezet által végzett másodelemzés alapján megállapította, hogy csak néhány vasúti társaság és

([150]) https://www.edf-feph.org/content/uploads/2021/06/EDF-analysis-of-the-adopted-Rail-Passengers-Righs-Regulation-2021.pdf.

([151]) Lásd a bizottsági szakértői csoportok és más hasonló testületek nyilvántartását: az utasjogokkal foglalkozó szakértői csoport (E02861/5).

állomásüzemeltető tette nyilvánosan hozzáférhetővé honlapján a megkülönböztetésmentes hozzáférési szabályokat.

A vasúti társaságnak, az állomás üzemeltetőjének, a menetjegy-értékesítőnek vagy az utazásszervezőnek kérésre **tájékoztatást** kell nyújtania (akár akadálymentes formátumban is) az állomások és a kapcsolódó létesítmények, például parkolóhelyek és üzletek, valamint a vonatok akadálymentességéről. Ezenkívül a személyzet nélküli állomásokon hozzáférhető információkat kell megjeleníteni annak érdekében, hogy az utas tudja, hogyan kaphat segítséget, és hol található a következő akadálymentes állomás (a rendelet 22. cikke). Az alátámasztó tanulmány több vasúti társaság weboldalára és alkalmazásaira vonatkozó másodelemzése feltárta, hogy azok különböző mértékben nyújtanak akadálymentességi információkat, bár a fogyatékossággal élő személyeket képviselő szervezetek rendkívül kritikusak voltak az érdekelt felekkel a 22. cikk végrehajtásáról folytatott konzultáció során. A tanulmány keretében szervezett célzott konzultációban csak néhány (többnyire nemzeti vagy regionális) fogyatékossággal élő személyeket képviselő szervezet vett részt, amelyek elsősorban a saját tagállamukban illetékes vasúti társaságok gyakorlataira összpontosítottak. Több problémára is felhívták a figyelmet: hiányos lefedettség (pl. az állomások akadálymentességére vonatkozó részletek szerepelnek, de a vonatokéra nem), a vasúti honlapok nem hozzáférhetők a látássérült felhasználók számára, a vasúti társaság honlapján nehéz megtalálni az információkat, és a tagállam hivatalos nyelvén (nyelvein) sokkal több tartalom áll rendelkezésre, mint más nyelveken. Mivel a fogyatékossággal foglalkozó szervezetek részvétele a konzultációban korlátozott volt, szélesebb körű hozzájárulásra lenne szükség a rendelet e területre vonatkozó szabályai végrehajtása hatékonyságának teljes körű értékeléséhez.

A fogyatékossággal élők befogadásának egyik alapelve a fogyatékossággal élő személyek bevonása az életüket érintő döntésekbe és tapasztalataik hasznosítása. Ennek megfelelően a módosított szolgáltatásminőségi előírások előírják a vasúti társaságok számára, hogy konzultáljanak a fogyatékossággal élő és a csökkent mozgásképességű személyeket képviselő szervezetekkel a segítségnyújtás módjáról ([152]). A vasúttársaságok által a szolgáltatásminőségi előírásaik végrehajtásáról készített legutóbbi jelentések szerint csak kilenc inkumbens vasúttársaság és egy új belépő tett eleget ennek a kötelezettségnek. Legtöbbjük állandó együttműködési platformokat hozott létre ([153]), egyesek az állomások és vonatok akadálymentességének közös vizsgálatára korlátozzák az együttműködést ([154]), vagy a vasúti személyzetnek nyújtott fogyatékossági segítségnyújtási képzésbe vonják be a szervezeteket ([155]).

A tagállamok előírhatják a területükön működő állomásüzemeltetők és vállalkozó vasúti társaságok számára, hogy együttműködjenek **a fogyatékossággal élő személyeket és a csökkent mozgásképességű személyeket segítő egyablakos ügyintézési pontok** létesítése és működtetése céljából. Ezek az egyablakos ügyintézési pontok lennének felelősek a segítségnyújtás iránti megkeresések fogadásáért, azoknak az érintett állomásüzemeltetőkhöz és vasúti társaságokhoz történő továbbításáért, valamint az akadálymentességre vonatkozó tájékoztatásért. Egy ilyen megállapodás biztosítaná, hogy a fogyatékossággal élő vagy csökkent mozgásképességű utasoknak akkor se kelljen több segítségnyújtás iránti kérelmet benyújtaniuk, ha utazásuk több vasúti társaságot érint (a rendelet 24. cikkének f) pontja). Eddig csak egy tagállam ([156]) értesítette a Bizottságot

([152]) Lásd a rendelet III. mellékletének utolsó pontját.
([153]) A következő országok illetékes vasúti társaságai: AT, BE, DE, DK, FR, LU, NL, SK.
([154]) Az illetékes lett vasúti társaság.
([155]) Egy spanyol új belépő vasúti társaság: Ouigo Spain.
([156]) DE.

olyan nemzeti jogszabályról, amely a területén működő állomásüzemeltetőket és vasúti társaságokat egyablakos ügyintézési pontok létrehozására kötelezi ([157]).

Tevékenységi jelentéseikben a nemzeti végrehajtó szervek közel fele ([158]) jelezte, hogy nyomonkövetési vagy végrehajtási tevékenységeket végzett (pl. ellenőrizte az állomások akadálymentességére vonatkozó információkat, a vasútállomáson való segítségnyújtást, a vasúti társaságok honlapjain való tájékoztatást, a fogyatékossági segítségnyújtással kapcsolatos képzést), míg kilenc nemzeti végrehajtó szerv ([159]) arról számolt be, hogy panaszokat kapott a fogyatékossággal élő és a csökkent mozgásképességű személyek jogainak állítólagos megsértésével kapcsolatban.

2.11. Panaszkezelés és végrehajtás (28. cikk és VII. fejezet)

2.11.1. A vasúti társaságok, az állomásüzemeltetők és a menetjegy-értékesítők/utazásszervezők általi panaszkezelés (28. cikk)

A rendelet továbbfejlesztett végrehajtási keretet vezetett be, amely új szabályokat tartalmaz a **panaszok kezelésére** vonatkozóan, például egyértelmű határidőket (28. cikk (2) bekezdés), valamint a vasúti társaságoktól eltérő jogalanyok számára azt a kötelezettséget, hogy rendelkezzenek panaszkezelési eljárással; ez többek között azon állomások üzemeltetőire is vonatkozik, amelyek egy éves időszak alatt átlagosan naponta több mint 10 000 utast kezelnek (28. cikk (1) bekezdés). A rendelet 28. cikkének (1) bekezdése szerint az utasok panaszt nyújthatnak be bármely vasúti társasághoz vagy állomásüzemeltetőhöz a felelősségi körükbe tartozó, e rendelet hatálya alá tartozó jogokkal és kötelezettségekkel kapcsolatban. Az ilyen panaszokat az érintett esemény bekövetkeztétől számított három hónapon belül kell megtenni. A címzettnek a panasz kézhezvételétől számított egy hónapon belül indoklással ellátott választ kell adnia, vagy – indokolt esetben – tájékoztatnia kell az utast arról, hogy a panasz kézhezvételének időpontjától számított három hónapon belül választ fog kapni. A vállalkozó vasúti társaságoknak és az állomások üzemeltetőinek a 33. és a 34. cikkben említett panaszkezelési eljárást is magában foglaló panaszkezelési eljárás teljes időtartama alatt meg kell őrizniük a panaszok kivizsgálásához szükséges adatokat, és azokat kérésre a nemzeti végrehajtó szervek rendelkezésére kell bocsátaniuk. A panaszkezelési eljárás részleteit nyilvánosan hozzáférhetővé kell tenni egyebek mellett a fogyatékossággal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára is.

Az alátámasztó tanulmány megállapította, hogy 15 tagállamban ([160]) a panaszokat a szóban forgó eseménytől számított három hónapon belül kell benyújtani. Három tagállamban ([161]) az illetékes vasúti társaságok egyéves határidőt tűztek ki a panaszok beérkezésére. Három tagállamban ([162]) a vasúti társaságok nem határoztak meg határidőt a panaszok benyújtására. Egy tagállamban ([163]) a nemzeti jog hat hónapos határidőt állapít meg a belföldi utazásokra vonatkozó reklamációk benyújtására, de egy fogyasztóvédelmi

([157]) A vasútról szóló német törvény – *Allgemeines Eisenbahngesetz* – 10. cikkének a) pontja.
([158]) BE, BG, DE, DK, EL, FR, HR, HU, IT, PT, RO, SK.
([159]) AT, DE, EL, ES, HR, IT, PL, PT, SE.
([160]) BE, CZ, DE, EL, ES, FR, HR, HU, IT, LT, LV, PL, RO, SE, SI. Belgiumban azonban az inkumbens belga vasúti társaságra vonatkozó három hónapos határidő a nemzetközi szolgáltatásokra és a késések miatti kártérítésre vonatkozik. A belföldi szolgálatokkal kapcsolatos egyéb panaszokra nincs meghatározott határidő. Olaszországban azonban egy utasszövetség szerint a határidő az érintett vasúti társaságtól függően változhat.
([161]) AT, LU, SK.
([162]) FI, IE, NL.
([163]) BG.

szervezet, amellyel a tanulmány kapcsán konzultáltak, megjegyezte, hogy a gyakorlatban három hónapos határidőt alkalmaznak. Egy tagállamban ([164]) a visszatérítés vagy kártérítés iránti kérelem benyújtásának határideje késés esetén 30 nap, az inkumbens vasúti társaság általános szerződési feltételeinek megfelelően.

Négy tagállam ([165]) soha nem élt a panasz megválaszolására rendelkezésre álló legfeljebb három hónapos határidő-hosszabbítással, 15 tagállam ([166]) csak ritkán, három tagállam ([167]) időnként élt ezzel a lehetőséggel, egy tagállam ([168]) pedig rendszeresen használja a határidő-hosszabbítást.

2.11.2. Nemzeti végrehajtó szervek létrehozása (31. cikk)

A rendelet 31. cikkének (1) bekezdése előírja, hogy minden tagállamnak ki kell jelölnie **az e rendelet végrehajtásáért felelős szervet vagy szerveket**. Minden egyes szervnek meg kell hoznia azokat az intézkedéseket, amelyek biztosítják az utasok jogainak tiszteletben tartását. Egy ([169]) kivételével valamennyi tagállam kijelölt egy vagy több nemzeti végrehajtó szervet a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogainak érvényesítésére. Minden kijelölt nemzeti végrehajtó szerv szervezetileg, a finanszírozásra vonatkozó döntések, a jogi struktúra és a döntéshozatal tekintetében független kell, hogy legyen a pályahálózat-működtetőktől, a díjszabási szervektől, az elosztási szervektől és a vállalkozó vasúti társaságoktól ([170]). Az (EU) 2021/782 rendelet alkalmazásáért felelős nemzeti végrehajtó szervek jegyzéke elérhető a Bizottság honlapján ([171]).

2.11.3. A nemzeti végrehajtó szervek általi végrehajtás (32. cikk)

A rendelet 32. cikkének (2) bekezdése szerint a **nemzeti végrehajtó szervek** szorosan figyelemmel kísérik az e rendeletnek való megfelelést. A vállalkozó vasúti társaságoknak, az állomások üzemeltetőinek és a pályahálózat-működtetőknek, valamint a menetjegy-értékesítőknek és az utazásszervezőknek a nemzeti végrehajtó szervek kérésére indokolatlan késlekedés nélkül, de minden esetben legfeljebb három hónapon belül a nemzeti végrehajtó szervek rendelkezésre kell bocsátaniuk a megfelelő dokumentumokat és információkat. A vállalkozó vasúti társaságoknak meg kell adniuk elérhetőségeiket a működési helyük szerinti tagállamok nemzeti végrehajtó szervének vagy szerveinek (a rendelet 32. cikkének (4) bekezdése). A Bizottság nem kapott tájékoztatást a nemzeti végrehajtó szervektől e követelmények be nem tartásáról.

2.11.3.1. Jelentéstétel

A rendelet 32. cikkének (3) bekezdése előírja, hogy a nemzeti végrehajtó szerveknek kétévente statisztikákat tartalmazó jelentést kell közzétenniük tevékenységükről, beleértve az alkalmazott szankciókat is. Az említett jelentéseket az Európai Unió Vasúti Ügynöksége ([172]) honlapján is közzé kell tenni. Ugyanez a honlap tartalmazza a vasúti

([164]) PT.
([165]) AT, HR, LT, LU.
([166]) BG, CZ, DE, DK, EE, FI, FR, IE, LV, NL, PL, RO, SE, SI, SK.
([167]) ES, HU, IT.
([168]) PT.
([169]) CY. Annak ellenére, hogy területén nincs vasúthálózat (mint MT), figyelemmel kell kísérnie és végre kell hajtania a rendelet menetjegy-értékesítőkre és utazásszervezőkre vonatkozó szabályait. Lásd a rendelet 31. cikkének (4) bekezdését.
([170]) Lásd a rendelet 31. cikkének (2) bekezdését.
([171]) National enforcement bodies (NEB) - Mobility and Transport.
([172]) A nemzeti végrehajtó szervek jelentései | Az Európai Unió Vasúti Ügynöksége.

társaságok szolgáltatásminőségi jelentéseit ([173]) is, amint azt az 1371/2007/EK rendelet már előírta. A nemzeti végrehajtó szerveknek továbbá nyomon kell követniük, hogy a vállalkozó vasúti társaságok megállapítják-e a szolgáltatásminőségi előírásokat, és alkalmaznak-e a szolgáltatásminőség fenntartása érdekében minőségbiztosítási rendszert. Az alátámasztó tanulmány megállapította, hogy az elemzett vasúti társaságok szolgáltatásminőségi jelentései megközelítőleg lefedik a III. mellékletben felsorolt szolgáltatásminőségi előírások többségét. A tanulmány megállapításai arra is utalnak, hogy 23 uniós tagállamban ([174]) az ott működő vasúti társaságok minőségirányítási rendszert vezettek be a szolgáltatás minőségének fenntartása érdekében.

A szolgáltatásminőségi előírásokról szóló jelentések a végrehajtás fontos eszközei. Több nemzeti végrehajtó szerv ([175]) is arról számolt be, hogy a rendelet végrehajtásának nyomon követése és az utasok panaszainak kezelése során hivatkozik a szolgáltatásminőségi jelentésekre. Más nemzeti végrehajtó szervek jelentései nem tértek ki erre a szempontra. Általánosabban fogalmazva célszerű, hogy a nemzeti végrehajtó szervek nyomon kövessék ezeket a jelentéseket, és biztosítsák, hogy a vállalkozások rendszeresen és időben közzétegyék azokat.

2.11.3.2. Határidőn belüli benyújtás és közzététel

Az első jelentések 2025. június 7-én voltak esedékesek. Egy tagállam nemzeti végrehajtó szerve ([176]) a határidőn belül megküldte a jelentést, 25 másik tagállam nemzeti végrehajtó szerve 2025 vége előtt megküldte jelentését ([177]), míg egyetlen tagállamtól ([178]) nem érkezett jelentés.

2.11.3.3. A jelentés tartalma

A jelentések rendszeres benyújtása fontos szerepet játszik a következetes és átlátható végrehajtási rendszer biztosításában. Lehetővé teszi mind a Bizottság, mind a nemzeti végrehajtó szervek számára, hogy horizontális, uniós szintű rálátásuk legyen a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogainak gyakorlati végrehajtására, nyomon követésére és érvényesítésére. Ez a szélesebb körű áttekintés elengedhetetlen a tendenciák azonosításához, a koordináció javításához és a szabályozási keret általános hatékonyságának megerősítéséhez. A jelentések kiegészítik a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogaival foglalkozó szakértői csoportok Bizottság által szervezett éves üléseit, ahol a nemzeti végrehajtó szervek megosztják egymással a végrehajtási gyakorlatokkal, a felmerülő kérdésekkel és a lehetséges megoldásokkal kapcsolatos tapasztalataikat.

A 2025-ben beérkezett jelentések első csoportja több tendenciát is feltár. A nemzeti végrehajtó szervek a pusztán reaktív panaszkezelésen túl egyre inkább egy proaktívabb végrehajtási modell felé mozdulnak el, amely ellenőrzéseken, auditokon és tematikus ellenőrzéseken alapul (például a késésekre és járattörlésekre, a tájékoztatási kötelezettségekre, valamint a fogyatékossággal élő és a csökkent mozgásképességű személyeknek nyújtott segítségre vonatkozóan). A panaszok adatait szisztematikusabban használják fel az ismétlődő problémák azonosítására; a viták leggyakoribb forrásává a

([173]) A nemzeti végrehajtó szervek szolgáltatásminőségi jelentései | Az Európai Unió Vasúti Ügynöksége.
([174]) AT, BE, BG, CZ, DE, EE, ES, FI, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LU, LV, NL, PL, PT, RO, SE, SI és SK – azaz ahol nem: DK, EL, CY és MT.
([175]) HR, PL, BG, IE, HU, RO.
([176])BE.
([177]) AT, BG, CZ, DE, DK, EE, EL, ES, FI, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LU, LV, MT, NL, PL, PT, RO, SE, SI.
([178])CY.

késések, a lekésett csatlakozások, a járattörlések és a kártérítések válnak, a tájékoztatás és – kisebb mértékben – az akadálymentesség tartós hiányosságai mellett. Egyes nemzeti végrehajtó szervek strukturált online űrlapokat és forródrótszolgálatokat használnak a panaszok kategorizálására, a rendelet hatálya alá tartozó és nem tartozó kérdések megkülönböztetésére, valamint a vizsgálatoknak a meg nem felelési mintázatokkal rendelkező területekre való összpontosítására.

A Bizottság **sablont** biztosított **a jelentéshez**, amelyet a nemzeti végrehajtó szervek önkéntes alapon használhatnak. A 2025. évi jelentés elkészítésekor kevés nemzeti végrehajtó szerv használta a sablont, de több nemzeti végrehajtó szerv a sablonban javasoltaknak megfelelő szakaszonként összegezte az információkat. Az arra vonatkozó javaslatokat, hogy mit lehetne belefoglalni a jelentésbe, lehetőség szerint összehangolták az autóbusszal közlekedő utasok és a vízi utasok jogaira vonatkozó ajánlott jelentéstételi sablonokkal. A Bizottság hangsúlyozza, hogy a közös jelentéstételi követelmények hozzájárulnak ahhoz, hogy minőségi és összehasonlítható információk álljanak rendelkezésre a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogainak érvényesítéséhez. Emellett az elkövetkező évek rendszeres jelentéstételi ciklusai segíteni fognak a kialakuló végrehajtási tendenciák pontosabb nyomon követésében, annak ellenőrzésében, hogy a szankciórendszerek a gyakorlatban továbbra is hatékonyak, arányosak és visszatartó erejűek-e, valamint a problémák helyszíni láthatóbbá tételében, beleértve azokat az eseteket is, amikor további iránymutatásra, koordinációra vagy jogalkotási kiigazításra lehet szükség.

2.11.4. A nemzeti végrehajtó szervek és egyéb szervek általi panaszkezelés (33. cikk)

Az alátámasztó tanulmány azt mutatja, hogy a legtöbb nemzeti végrehajtó szerv elektronikus úton (e-mailben, online platformokon vagy hivatalos levelezés útján) kapja meg a dokumentumokat, és hogy tíz munkanapon, de legfeljebb egy hónapon belül válaszol az utas panaszára, ami összetett esetekben legfeljebb három hónapra meghosszabbítható ([179]). Egy kisebb csoport alapértelmezés szerint nagyon rövid, például tíz-tizenöt napos határidőkkel működik ([180]), míg mások eseti vagy megállapodás szerinti határidőket határoznak meg ([181]). Ez a gyakorlat csak néhány rendszerben kevésbé egyértelmű, mivel eddig nem fordultak elő esetek ([182]).

Az alátámasztó tanulmány alapján úgy tűnik, hogy 21 tagállamban ([183]) alternatív vitarendezési testület is elérhető az utasok számára.

2.11.5. A nemzeti végrehajtó szervek közötti adatcsere és határokon átnyúló együttműködés (34. cikk)

A rendelet 33. cikkének (4), (5) és (6) bekezdése, valamint 34. cikke megerősíti **a nemzeti végrehajtó szervek közötti együttműködési kötelezettséget**: amennyiben a 31. és 33. cikk alapján különböző szerveket jelölnek ki, biztosítani kell közöttük az információcserét. A nemzeti végrehajtó szervek közötti, határokon átnyúló együttműködés a tagállamokban a gyakorlatban továbbra is korlátozottnak tűnik. Ez annak tudható be, hogy a határokon

([179]) AT, BG, CZ, FR, HR, IT, PT.
([180]) EE, HU, LT, PT, RO.
([181]) AT, EL, FI, LV, NL.
([182]) A kutatások szerint hét tagállamban (IE, LU, LT, LV, NL, SI, SK) ez a helyzet.
([183]) AT, BE, BG, CZ, DE, DK, EE, EL, FI, FR, HU, IE, IT, LU, LV, NL, PL, PT, RO, SE, SK. Meg kell azonban jegyezni, hogy a megkérdezett érdekelt felek különböző válaszokat adtak arra vonatkozóan, hogy Írországban az alternatív vitarendezés kezeli-e a közlekedéssel kapcsolatos panaszokat.

átnyúló vasúti piac az EU teljes vasúti forgalmának mintegy 7 %-át teszi ki ([184]), ami éppen csak meghaladja a 2013-as 6 %-os arányt ([185]). Az alátámasztó tanulmány megállapította, hogy csak három nemzeti végrehajtó szerv ([186]) számolt be konkrét nehézségekről annak meghatározása során, hogy melyik tagállam nemzeti végrehajtó szervének kell kezelnie egy határokon átnyúló panaszt, míg 19 nemzeti végrehajtó szerv jelezte, hogy nem tapasztalt ilyen problémákat ([187]). Csak egy olyan esetről számoltak be, amelyben egy panaszt egy másik tagállam nemzeti végrehajtó szervéhez kellett továbbítani ([188]).

([184]) A vasúti piac fejlődésének nyomon követéséről szóló kilencedik jelentés, a 2012/34/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv 15. cikkének (4) bekezdése alapján, COM(2025) 439 final, 4. o.

([185]) Jelentés a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló, 2007. október 23-i 1371/2007/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásáról, COM(2013) 587 final, 3. o.

([186]) AT, BE, DE.

([187])BG, CZ, DK, EE, ES, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LV, PL, PT, RO, SE, SI, SK.

([188]) CZ.

3. KÖVETKEZTETÉSEK

A rendelet alkalmazása még viszonylag új keletű, mivel csak 2023. június 7-én lépett hatályba, és szükségszerűen időbe fog telni, hogy számos tervezett hatása a gyakorlatban megvalósuljon. Az eddigi megállapításokat ezért csak előzetesnek kell tekinteni.

Mindazonáltal úgy tűnik, hogy a mentességek rendszere strukturáltabbá és korlátozottabbá vált, mint az előző rendelet alapján volt. Bár még mindig léteznek eltérések, különösen a városi, elővárosi és regionális szolgáltatások esetében, ezek most gyakrabban célzottak, időben korlátozottak és bizonyos rendelkezésekre jellemzőek. Ez a mentességek fokozatos szűkülését és a rendelet tényleges hatályának ennek megfelelő kiterjesztését jelzi a gyakorlatban.

Úgy tűnik, hogy a rendelet hatásai a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok számára is jobb környezetet eredményeztek az EU-ban. A vonatokon történő kerékpárszállításra vonatkozó kiterjesztett szabályok alkalmazása azt mutatja, hogy a kerékpárok vonatokon való szállítására vonatkozó minimumkövetelmények a legtöbb tagállamban elérhetők. Az utazási és forgalmi információk különböző szereplők közötti fokozott megosztása az utasok érdekeit is szolgálja, különösen akkor, ha utazásukról valós idejű információkra van szükségük. A közelmúltban elfogadott, a telematikai alkalmazásokra vonatkozó ÁME-ről szóló bizottsági végrehajtási rendelet ([189]), amely 2029-ig különböző mérföldköveket határoz meg, szintén támogatni fogja a szereplőket e cél elérésében. Ezenkívül a közös formanyomtatványnak köszönhetően, amelynek használatát még inkább elő kell mozdítani, az utasok immár egy további eszközzel is rendelkeznek jogaik érvényesítéséhez. A megállapítások azt mutatják, hogy a legtöbb tagállamban folyamatban van a jelentős zavarokra vonatkozó vészhelyzeti tervek kidolgozása is.

Mindazonáltal egyes területeken, ahol észszerűen gyorsabb előrelépésre lehetne számítani, még nem mutatkozott elegendő javulás. A jegyértékesítéssel és az átszállójegyekkel kapcsolatos problémák továbbra is fennállnak, és rövid időn belül fellépést igényelnek. Ezért ezt a jelentést a rendelet célzott felülvizsgálatára irányuló javaslat kíséri annak biztosítása érdekében, hogy azok az utasok, akik összevont menetjegyet vásárolnak egy vagy több vasúttársaság által üzemeltetett, egy vagy több csatlakozással rendelkező utazásra, az átszállójeggyel rendelkező utasokhoz hasonló szintű védelemben részesüljenek ([190]). A megkülönböztetésmentes szerződési feltételekre és díjszabásokra, a saját kezdeményezésű átfoglaláshoz való jogra és a kártérítéshez való jog alóli mentességre (vis maior) vonatkozó szabályok alkalmazása szintén további vizsgálatot igényel. Folyamatos figyelmet kell fordítani annak biztosítására is, hogy a fogyatékossággal élő és a csökkent mozgásképességű személyek a többi utashoz hasonló módon utazhassanak.

Általánosabban fogalmazva ez a jelentés arra is rámutat, hogy tagállami szinten javítani kell a szabályok nyomon követését. A hatékony és következetes végrehajtás annak biztosításához is elengedhetetlen lesz, hogy a különböző szereplők – a vasúti társaságok, az állomásüzemeltetők, a menetjegy-értékesítők és az utazásszervezők – megfelelően alkalmazzák a szabályokat annak érdekében, hogy a rendelet célkitűzései a gyakorlatban

([189]) A Bizottság (EU) 2026/253 végrehajtási rendelete (2026. február 6.) az Európai Unió vasúti rendszerének telematikai alrendszerére vonatkozó, a vasúti közlekedésben alkalmazott adatmegosztás kölcsönös átjárhatóságát szolgáló műszaki előírásról (telematikai ÁME), valamint a 454/2011/EU és az 1305/2014/EU bizottsági végrehajtási rendeletek (a személyszállítási, illetve az árufuvarozási telematikai alkalmazásokra vonatkozó ÁME-k) hatályon kívül helyezéséről (HL L, 2026/253, 2026.2.10., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg_impl/2026/253/oj). Lásd különösen a G. függelékben szereplő mérföldköveket.

([190]) COM(2026) 233.

ténylegesen megvalósuljanak. A Bizottság továbbra is felügyeli a rendelet végrehajtását, és szükség esetén intézkedéseket hoz.

A. melléklet Az (EU) 2021/782 rendelet szerinti mentességek alkalmazásának áttekintése ([191])

Mentességi kategória	AT	BE	BG	CZ	DE	DK	EE	EL	ES	FI	FR	HR	HU	IE	IT	LT	LU	LV	NL	PL	PT	RO	SI	SK	SE	Összesen
Távolsági			√										√								√	√		√		**5**
Városi/elővárosi	√		√		√					√	√		√				√			√	√	√		√	√	**12**
Regionális	√		√		√					√	√		√				√			√	√	√		√	√	**12**
Történelmi vagy turisztikai célú felhasználás			√	√	√					√	√		√		√	√		√	√	√	√	√		√	√	**15**
Harmadik országokba irányuló nemzetközi			√	√						√			√					√		√		√				**7**
Hozzáférés a forgalmi és utazási információkhoz	√											√	√					√		√		√				**6**
Előzetes értesítési időszak a fogyatékossággal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára			√	√	√	√						√	√					√				√				**8**
Összesen	**3**	**0**	**6**	**3**	**4**	**1**	**0**	**0**	**0**	**4**	**3**	**2**	**7**	**0**	**1**	**1**	**2**	**4**	**1**	**5**	**4**	**7**	**0**	**4**	**3**	

([191]) Jelmagyarázat: √ – Az alkalmazott mentesség.

B. melléklet Összehasonlítás az 1371/2007/EK rendelet szerinti tagállami mentességekkel ([192])

A vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló (EU) 2021/782 rendelet (*a jelentés közzétételekor alkalmazandó mentességek*)

Mentességi kategória szolgáltatásonként	AT	BE	BG	CZ	DE	DK	EE	EL	ES	FI	FR	HR	HU	IE	IT	LT	LU	LV	NL	PL	PT	RO	SI	SK	SE	**Összesen**
Városi/elővárosi	√		√		√					√	√		√				√			√	√	√		√	√	**12**
Regionális	√		√		√					√	√		√				√			√	√	√		√	√	**12**
Harmadik országokba irányuló nemzetközi			√	√						√			√					√		√		√				**7**
Távolsági belföldi			√										√								√	√		√		**5**
Összesen	**2**	**0**	**4**	**1**	**2**	**0**	**0**	**0**	**0**	**3**	**2**	**0**	**4**	**0**	**0**	**0**	**2**	**1**	**0**	**3**	**3**	**4**	**0**	**3**	**2**	

A vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló 1371/2007/EK rendelet (*a 2023. június 7-i hatályon kívül helyezésének időpontjában alkalmazandó mentességek*)

Mentességi kategória szolgáltatásonként	AT	BE	BG	CZ	DE	DK	EE	EL	ES	FI	FR	HR	HU	IE	IT	LT	LU	LV	NL	PL	PT	RO	SI	SK	SE	**Összesen**
Városi/elővárosi	√		√		√		√		√	√	√		√	√		√	√	√		√	√	√		√	√	**18**
Regionális	√		√		√		√		√	√	√		√	√		√	√	√		√	√	√		√	√	**18**
Harmadik országokba irányuló nemzetközi							√			√			√			√		√		√		√				**8**
Távolsági/belföldi			√				√						√	√		√		√		√	√	√		√		**11**
Összesen	**2**	**0**	**3**	**0**	**2**	**0**	**4**	**0**	**2**	**3**	**2**	**0**	**4**	**3**	**0**	**4**	**2**	**4**	**0**	**4**	**3**	**4**	**0**	**3**	**2**	

([192]) Az összehasonlítást a Bizottság rendelkezésére álló információk alapján végeztük. Csak a két rendelet közös mentességeit mutatjuk be. Jelmagyarázat: √ – A tagállam által alkalmazott mentesség.