

Járattörítés, késés, kártalanítás: fontos garanciák a hajóval utazók részére is

2012. január 1-től azok az utasok is szélesebb körű garanciával rendelkeznek utazásuk során, akik más közlekedési formák helyett inkább a hajózási formát preferálják. Az Európai Parlament 2010. július 6-án elfogadott rendelete ugyanis már részletesen szabályozza a tengeri és belvízi közlekedést igénybe vevő utasok jogait, illetve azok érvényesítési lehetőségeit. Kiemelten foglalkozik a rendelet az utasok közötti hátrányos megkülönböztetés tilalmával, az utasokat késés, illetve járattörítés esetén megillető jogokkal, taglalja a panaszok kezelésének módját, tisztázza a rendelet végrehajtása kapcsán felmerülő kérdéseket és meghatározza az utasok számára minimálisan nyújtandó tájékoztatás tartalmi követelményeit.

Az Európai Parlament hangsúlyozta, hogy alapvető fontosságú követelmény az utasok számára a más közlekedési módokhoz hasonló, **magas szintű védelem biztosítása**, karöltve az **általános fogyasztóvédelmi követelmények érvényesülésével**. Indokolja ezt, hogy az utasok a szállítóval kötött szerződés során pozíciójukat tekintve **gyengébb félnek** minősülnek, emiatt őket **védelemben kell részesíteni**, erre hivatott a fent írt rendelet is. További cél a rendelet megalkotása kapcsán a tömegközlekedés használatának ösztönzése és a kombinált menetjegyek alkalmazása.

Alapvető fontosságú, hogy **a fogyatékossgal élő** és csökkent mozgásképességű személyeket a fogyatéék nélkül élő emberekhez **hasonló helyzetbe hozzák**, így számos területen többletjogosítványokat biztosít a rendelet e személyeknek.

A légi utasok jogait szabályozó uniós jogszabályhoz hasonló módon a hajó késedelmes indulása vagy törlése esetén a szállítónak a lehető **legkorábban tájékoztatnia kell az utasokat**, legkésőbb azonban a menetrend szerinti indulást követően 30 perccel. 90 percet meghaladó késés esetén már gyorsétkeztetést és frissítőt kell az utasok számára biztosítani. Amennyiben a késés olyan mértékű, hogy az utasnak emiatt éjszakáznia kell, ekkor már a fentiekkel egyetemben **díjmentes fedélzeti vagy parti szálláshely** is jár az utasoknak, sőt, az esetleges kikötői terminál és szálláshely közötti **utazás költségét is a szállító állja** ez esetben.

További biztosíték az utasok részére azon kitétel, mely szerint a már említett 90 percet túllépő késéskor vagy járattörítés esetében az utas élhet az **átfoglalás jogával**, természetesen felár fizetése nélkül vagy dönthet úgy is, hogy **eláll a szerződéstől és a menetjegy árának**

visszatérését követelheti. Az utas ezen felül **kártérítést is követelhet** akkor, ha a szerződésben foglalt célállomásra késve érkezik meg, hangsúlyozva azt is, hogy ezzel a közlekedéshez való jogát nem veszti el. A kártérítés összegének mértéke a késés időtartamához igazodik, ennek alapján a menetjegy árának 25-50 százalékát követelheti a késést szenvedett hajó utasa.

A rendelet **szigorú feltételeket** szab a **szolgáltató mentesülésére** vonatkozóan, hiszen csak akkor mentesül kártérítési kötelezettsége alól, ha az utast még a menetjegy megvásárlását megelőzően tájékoztatta a járatörlésről vagy a késésről, illetve ha a járatörlés vagy a késés oka az utas szándékos magatartására vezethető vissza. A **bizonyítási teher is a szolgáltatón nyugszik**: az éjszakázással járó járatörlés vagy késedelmes indulás esetén csak akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy azokat a hajó biztonságos üzemeltetését veszélyeztető időjárási viszonyok okozták.

A **fogyasztói alapjogok fontossága** cseng vissza a rendelet azon szabályában, mely előírja, hogy a szolgáltatónak további kötelessége a teljes út során minden utas számára hozzáférhető formában **megfelelő tájékoztatást nyújtani** az utazás lényeges körülményeivel kapcsolatban, azokon a nyelveken, melyeken az utasokat általában tájékoztatják. A tájékoztatási kötelezettség **kiterjed** egyben a rendelet alapján érvényesíthető jogokra is.