



Kakuk Györgyi

A személyszállítás jogi szabályozása



A követelménymodul megnevezése:

Közlekedésüzemvitel általános előírásainak alkalmazása

A követelménymodul száma: 0663-06 A tartalomlelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-005-50



MUNKKANYAG

A SZEMÉLYSZÁLLÍTÁS JOGI SZABÁLYOZÁSA

UTASOK AZ AUTÓBUSZ PÁLYAUDVARON

Az autóbusz pályaudvaron az ünnepek előtt óriási a forgalom. Utasok százai szeretnék úticéljukat elérni. Nagyon sokan várnak egy-egy távolsági forgalomban közlekedő járatra. A legtöbb utasnál különféle méretű kézi- és útipoggyász, csomag is van. Bizony előfordul, hogy nem tudnak mindannyian felszállni, hiszen a távolsági járatok álló utast nem szállíthatnak. Az autóbusz-pályaudvar irányító központjában, ügyeletén sokan emelnek panaszt, ha nem férnek fel az autóbuszra. Az ügyeletes dolgozó feladata az utasok panaszainak meghallgatása és kezelése, továbbá a vállalati üzletszabályzat és a törvényes előírások szerinti intézkedés.



1. ábra Az autóbusz indulására várakozó utasok

Forrás: www.168ora.hu/globusz (2010-01-23)

KÖZÚTI SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS

A közlekedési vállalatok menetrend szerint közlekedő járművével történő személyszállítást elsősorban a 20/1981. (VI.19.) MT rendelet szabályozza, de érvényesek erre a tevékenységre a Polgári Törvénykönyv vállalkozásokra vonatkozó rendelkezései is. E jogszabályok figyelembevételével készítik el az autóbuszjáratok üzemeltetésével foglalkozó közlekedési vállalatok a saját üzletszabályzataikat, amelyekben egyéb (kiegészítő) feltételeket is meghatározhatnak. A vállalatok kötelesek az üzletszabályzatot az utasok által is megismerhetővé tenni. Ennek formái:

- az autóbusz-pályaudvarokon kifüggesztett hirdetmény,
- a hivatalos menetrend,
- a közlekedési vállalat honlapja, amely elérhető az interneten,

Az alábbiakban ismerkedjünk meg a 20/1981. (VI.19.) MT rendelet három lényeges elemével:

- A személyszállítás elvállalása
- A kártérítési felelőssége
- Poggyász-szállítás

A személyszállítás elvállalása

A közlekedési vállalat – amely közforgalmú közúti személyszállítást meghirdetett menetrend szerint, díj ellenében végez – köteles a személyszállítást elvállalni. Ez a szerződéskötési kötelezettség a jármű befogadóképességéig terheli a vállalatot. A szerződés akkor jön létre, ha az utas a mentjegyét, bérletét megvásárolja. Megjegyzendő, hogy a közlekedési vállalatoknak üzleti érdeke, hogy minden jelentkező utast elszállítsanak, ezért a jelentősebb ünnepek előtti időszakra rendkívüli (mentesítő) járatokat is indítanak/indíthatnak. meg szoktak hirdetni.

Az elszállítás helyi forgalomban a jelentkezés sorrendjében történik, míg a távolsági forgalom esetében a következő a sorrendiség:

- (1) azok az utasok, akik az adott járatra helyüket előzetesen biztosították (elővétel),
- (2) akik az utazáshoz bérlettel, vagy előre megváltott jeggyel rendelkeznek,
- (3) majd azok, akik nagyobb távolságra utaznak

Előfordul, hogy több utas is azonos elbírálás alá esik, ilyenkor az utazásra jelentkezés sorrendjében történik az elszállítás.

A közlekedési tevékenység jellegéből következik, hogy előfordulhatnak forgalmat akadályozó tényezők (pl. kedvezőtlen időjárási viszonyok, váratlan események, a jármű meghibásodása stb.). Ha a rendkívüli esemény útközben következik be és ez a járat továbbhaladását megakadályozza, akkor a közlekedési vállalat másik saját járművével illetve béreltjárművel köteles az utasok továbbszállításáról gondoskodni. Ha a menetrend szerinti járat közlekedése nem lehetséges, vagy kerülő útirányt kell választani, akkor a közlekedési vállalatnak tájékoztatnia kell az utasokat.

A hivatkozott rendelet és a vállalati üzletszabályzat kizárja az utazásból a fertőző betegeket, illetve előírja, hogy a 6 éven aluliak, vagy a magatehetetlen személyek csak kísérelővel vehetnek részt az utazásban. Azok a személyek zárhatók ki az utazásból, akik ittasak, botránnyosan viselkednek, illetve nem tartják be a közzétett utazási feltételeket.

Kártérítési felelősség

A közlekedési vállalatot kártérítési felelősség terheli a távolsági járat kimaradása vagy a 30 percet meghaladó késése esetén.

Járatkimaradáskor annak az utasnak a kárát kell megtérítenie, aki helyét a járatra előzetesen biztosította, hiszen ez az utas számított arra, hogy egy adott járatral fog utazni – például vizsgáznia megy, vagy bíróságon kell megjelennie – és a járatkimaradás számára kárt okoz. A kártérítés összege nem lehet több, mint a menetdíj tizenötszöröse.

A 30 percet meghaladó késés esetén a járatral utazók kárát kell megtéríteni, amely nem lehet több, mint a menetdíj ötszöröse.

A fenti esetekben kártérítési kötelezettsége nem keletkezik a közlekedési vállalatnak, ha bizonyítani tudja, hogy a kárt működési körén kívüli elháríthatatlan körülmény okozta ("vis major").

Poggyász-szállítás

A rendelet és az üzletszabályzat megkülönbözteti egymástól a kézi- és az útipoggyászt, illetve az un. gyorsárut. A kézipoggyászt az utas magával viszi az utastérbe, ha az mások zavarása nélkül elhelyezhető (a méretekre vonatkozóan az üzletszabályzat ad tájékoztatást általában). Kézipoggyászként sem vihető fel olyan tárgy, amelynek a szállítását más jogszabály vagy hatósági rendelkezés tiltja. Útipoggyásznak tekinthető az a tárgy, amely méreténél fogva az utastérben nem helyezhető el, de az utassal azonos járaton van.

A közlekedési vállalatok egyes járataikon lehetővé teszik csomagok, tárgyak feladását is, amely feladója nem utazik a járatral. Ez az un. gyorsáru vagy csomagszállítás.

Megjegyzendő, hogy az útipoggyász, illetve a gyorsáru (csomag) szállításáért a közlekedési vállalat díjat számít fel. Természetesen ez egy olyan szerződés, amelyre általánosságban a közúti árufuvarozás szabályai az irányadók (szerződő felek jogai, kötelezettségei, mentességek stb.)

A SZEMÉLYSZÁLLÍTÁS JOGI SZABÁLYOZÁSA

A fent vázolt munkahelyzetben a közlekedési vállalat akkor jár el helyesen, ha a várhatóan megnövekedő forgalomra előzetesen felkészül. Ez kereskedelmi szempontból azt jelenti, hogy előre meghirdetnek mentesítő járatokat, illetve felhívják a lakosság figyelmét a menetjegyek előzetes megvásárlására. Természetesen közlekedésüzem-viteli szempontból fontos az autóbuszok megfelelő felkészítése és a járművezetők munkabeosztásának (vezénylésének) kialakítása.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

1. Egy társával közösen tanulmányozzák a 20/1981. (VI.19.) MT rendeletet és a VOLÁN Társaság üzletszabályzatát. Keressék meg az üzletszabályzatban a jogszabály előírásait és készítsenek számítógépen szöveges összefoglalót az üzletszabályzatban található, a jogszabályt kiegészítő feltételekről.
2. A VOLÁN üzletszabályzat tanulmányozásával állapítsa meg, hogy milyen előírások vonatkoznak az utasok által szállítható kézi- és útipoggyászokra, illetve milyen feltételek mellett lehetséges a csomagok (gyorsárúk) szállítása.
3. Tanulmányozza a BKV üzletszabályzatát! Figyelje meg, hogy melyek az üzletszabályzatnak azok az előírásai, amelyeket a 20/1981. (VI.19.) MT rendelet is tartalmaz, illetve milyen előírások vonatkoznak a kártérítésre és a poggyász szállítására.

UTASOK A VASÚTI PÁLYAUDVARON

Egy utas a vonat indulása előtt néhány perccel érkezett a vasúti pályaudvarra. Csak annyi ideje volt, hogy biztonságosan felszálljon az éppen induló vonatra. Menetjegyet már nem volt ideje váltani. Azt gondolta, hogy a vonaton a jegyvizsgálótól megvásárolja. Szomorúan kellett tapasztalnia, hogy a jegyvizsgáló a menetdíjon felül pótdíj megfizetésére is kötelezte. Amikor megérkezett úticéljához, az ügyfélszolgálatra ment, hogy az intézkedés jogosságáról érdeklődjön. Az ügyfélszolgálati dolgozó a 271/2009. (XII. 1.) Kormányrendeletre, illetve a vasúti társaság üzletszabályzatára hivatkozva megerősítette, hogy a jegyvizsgáló helyesen járt el.



2. ábra Utasok a vasúti pályaudvaron

Forrás: kép: www.rtlhitek.hu/cikk/237370 (2010-01-31)

VASÚTI SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS

Az országos működési engedély alapján végzett vasúti személyszállítást a 271/2009. (XII.1.) Kormányrendelet szabályozza. E rendelet megfelel a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló 2007. október 23-i 137/2007/EK európai parlamenti és tanácsi rendeletnek, illetve a vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. tv-nek.

A rendelet fejezetei:

- I. Általános rendelkezések
- II. A vasúti társaság személyszállítással kapcsolatos általános kötelezettségei
- III. A személyszállítási szerződésekre vonatkozó szabályok
- IV. Záró rendelkezések

Az utasokat közvetlenül érintő jogszabályok a rendelet III. fejezetében találhatók, ezért ezzel foglalkozunk részletesebben.

Az utazáshoz való jog

Nagyon fontos, hogy a közforgalmú vasúti személyszállítást valamennyi utazni kívánó személy igénybe vehesse, ha az utazási feltételeket elfogadja és betartja. A vasúti személyszállító társaságok lehetőségeikhez mérten törekednek arra, hogy a mozgássérültek, illetve más fogyatékkal élők is utazni tudjanak. Ehhez a technikai feltételeket meg kell teremteni (vasúti kocsik átalakítása, a pályaudvarok akadálymentesítése, az utastájékoztató korszerezése stb.).

A rendelet tételesen felsorolja azokat az eseteket, amelyek alapján az utazásból kizárhatók egyes személyek.

Azok zárhatók ki:

- akik botrányosan viselkednek és magatartásukkal a többi utast zavarják,
- akik kárt okoznak a berendezésekben, a vasúti kocsikban,
- akik érvényes menetjegy vagy utazási igazolvány nélkül veszik igénybe a vasúti személyszállítást,
- akik olyan tárgyat visznek be a vasúti kocsiba, amelyet az üzletszabályzat vagy hatósági előírás tilt (pl. nagyméretű vagy veszélyes anyagot tartalmaz stb.),

Fontos előírás, hogy az így kizárt utas a menetjegyének árát, vagy egyéb díjakat nem követelheti vissza!

A menetjegy tartalma és használatának szabályai

Lényeges szabály, hogy a menetjegyet az utazás megkezdése előtt meg kell váltani, ha ennek lehetősége adott, vagyis az állomáson (pályaudvaron) van nyitva tartó pénztár. Abban az esetben, ha nincs lehetőség a menetjegy megváltására, úgy az első jegykezelés alkalmával kell azt megvásárolni. Az utasoknak a menetjegyet mindaddig meg kell őrizniük, amíg az ellenőrzésre kijelölt területen tartózkodnak.

Figyeljünk arra, hogy a személyszállítási szerződés az utas és a vasúttársaság között azzal jön létre, hogy a menetjegyet (bérletet) megvásárolták. Az így létrejövő szerződés biztosítja a szerződő felek jogait és kötelezettségeit. Az esetlegesen létrejövő jogvitában a szerződésből származó jogok csak így érvényesíthetők (pl. baleseti kártérítés, poggyászkár stb.)

Az az utas, aki menetjegy (bérlet) nélkül száll fel a vonatra – annak ellenére, hogy adva volt a lehetősége a menetjegy megvásárlására – a menetdíjon felül pótdíjat is köteles fizetni a vonaton váltott jegyért. Ez alól a szabály alól kivételt képeznek a kísérő nélkül utazó fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személyek. Számukra a vonaton is biztosított a pótdíjmentes menetjegy-vásárlási lehetőség.

A menetjegy főbb tartalmi elemei:

- indulási- és célállomás neve (esetenként az útirány)

- a menetdíj összege és adótartalma
- a kedvezmény mértéke
- kocsiosztály
- érvényességének tartama

Útmegszakítás esetén ezt a tényt a vasúttársasággal igazoltatni kell. Ez lehetséges például úgy, hogy a jegyvizsgálónak az utas bejelenti, hogy utazását meg kívánja szakítani egy útba eső állomáson ahol nincs egyébként nyitva tartó pénztár. Ekkor a menetjegyre bejegyzik az útmegszakítást. Ahol van pénztárszolgálat, ott a pénztáros lebélyegzi a menetjegyet.

A szerződéses felek jogai és kötelezettségei

Kiemelendő, hogy az utasok jogosultak a vonaton utazni és a különféle személyszállításához tartozó szolgáltatásokat igénybe venni. A vasúttársaság egyes vonatain az utazást csak helyjegy vagy pótjegy megváltása mellett teszi lehetővé. Ennek tényét az utasokkal közölni kell, a menetrendben meg kell hirdetni.

További fontos tudnivaló, ha az utas a menetjegyen feltüntetettnél magasabb díjú szolgáltatást vesz igénybe, akkor a menetdíj-különbözetten felül pótdíjat is köteles fizetni (pl. másodosztályra szól a jegye, de első osztályon foglalt helyet).

A vasúti társaság felelőssége a szerződésszegéssel okozott kárért

Sokszor előfordul, hogy az utasoknak kára keletkezik abból, hogy a vonat késve indul illetve késve érkezik, vagy esetleg kimarad. Abban az esetben, ha olyan vonatra történik a menetjegy megváltása, amelyet csak felárral lehet igénybe venni (helyjegy, pótjegy stb.) és bizonyíthatóan kára keletkezett az utasnak, kártérítésre jogosult. Kártérítésre a vonat kimaradása, illetve 30 percet meghaladó késése esetén köteles a vasúti társaság. Előbbi esetben a kártérítési összeg legfeljebb menetjegy árának tizenötszöröse, utóbbi esetben az ár ötszöröse lehet.

A kártérítési igény elbírálásának részletes szabályait a vasúti társaság üzletszabályzatában szabályozzák.

A szerződéstől való elállás

Az utas a menetjegyét visszaválthatja az érvényességi időn belül, ha az utazást még nem kezdte meg. A vasúti társaság kezelési költséget számíthat fel a visszatérítéskor. A visszaváltás és a visszatérítés szabályait az üzletszabályzatban kell meghirdetni.

Poggyász szállítása

Az utasok magukkal vihetnek a vasúti kocsiba azt a kézipoggyászt, amelynek méret- és tömeghatárait valamint az elhelyezésre vonatkozó szabályokat az üzletszabályzat tartalmazza.

Útipoggyász szállítása csak egyes vonatokon lehetséges, ezeket a menetrendben jelezni kell. Ha a vasúti társaság útipoggyászt fuvaroz, akkor a fuvarozás részletes szabályait az üzletszabályzatnak kell tartalmaznia



3. ábra Poggyász

Forrás: www.pto.hu/gallery (2010-01-24)

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

4. Tanulmányozza a MÁV –Start vasúti személyszállító társaság üzletszabályzatát (www.mav-start.hu)! Keresse meg a 271/2009. (XII.19.) Kormányrendeletnek a szerződéses felek jogaira és kötelezettségeire vonatkozó részeit az üzletszabályzatban. Tanulmányozza, hogyan bővíti az üzletszabályzat a rendelet szerinti szabályokat, illetve hogyan egészíti ki! Megállapításait foglalja össze egy számítógépen készített dokumentumban!
5. Tanulmányozza a GYESEV vasúti személyszállító társaság üzletszabályzatát (www.gyesev.hu). Keresse meg a 271/2009. (XII.19.) Kormányrendeletnek a szerződéses felek jogaira és kötelezettségeire vonatkozó részeit az üzletszabályzatban. Tanulmányozza, hogyan bővíti az üzletszabályzat a rendelet szerinti szabályokat, illetve hogyan egészíti ki! Megállapításait foglalja össze számítógépen készített dokumentumban!

6. Hasonlítsa össze a két személyszállító vasúti társaság üzletszabályzatában a poggyászok kezelésére vonatkozó részeket. Milyen különbségek és azonosságok vannak a két üzletszabályzatban! Megállapításait foglalja össze számítógépen készített dokumentumban!

MUNKANYELV

UTASOK A REPÜLŐTÉREN

A repülőtéri utasfelvételi pultnál utasok állnak sorban, hogy bejelentkezzenek a 2 óra múlva induló MALÉV repülőjáratra. Az egyik jelentkező utas útlevelének ellenőrzése során kiderül, hogy az okmány 2 nappal ezelőtt lejárt, ezért nem engedték felszállni a repülőgépre. Az utas szeretné a repülőjegyének árát visszakapni. A repülőársaság a jegy árának visszatérítését megtagadja. Az utas az ügyfélszolgálathoz fordul, ahol azt a felvilágosítást kapja, hogy a légitársaság jogosan tagadta meg a visszafizetést a 25/1999. (II.12.) Kormányrendelet és a légitársasági üzletszabályzat alapján.

A továbbiakban ismerkedjünk meg a 25/1999 (II.12.) kormányrendelet lényeges előírásaival.



4. ábra Utasok a beszállópultnál

Forrás: http://www.bmvbs.de/Bild/original_977573/Check-in-area-at-Berlin-Tegel-airport.jpg (2010-01-26)

LÉGI SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS

A légi személyszállítást a 25/1999. (II.12). Kormányrendelet szabályozza. Ez a rendelet adja a légi személyszállítással foglalkozó vállalkozások számára azt a jogszabályi háttérrel, amely alapján a saját üzletszabályzatukat elkészítik. Az üzletszabályzatnak tartalmaznia kell a jogszabály rendelkezéseit, illetve a jogszabályban és a Ptk-ban nem szabályozott szerződéses feltételeket.

A légi személyszállítási szerződés fogalma

A Kormányrendelet szerint:

"2. § (1) A légi személyszállítási szerződés alapján a légitársaság az utast és a poggyászát légi járművel az indulási repülőtérrel az érkezési repülőtérre szállítja.

(2) E rendelet alkalmazásában utas az a személy, akit a légitársaság a légi személyszállítási szerződés alapján a légi járművön szállít."

Forrás: www.magyarorszag.hu/jogszabalykereso (2009-01-22)

A légi személyszállítási szerződés akkor jön létre, ha a légitársaság a szállítást elvállalja és az utas a menetjegyet megvásárolja. A légi személyszállítás sajátossága, hogy a repülőjáratra felvett utasok nevével utaslistát készít.

A légi személyszállítás teljesítése

A különböző légitársaságok saját üzletszabályzataikban határozzák meg, hogy milyen szolgáltatásokat nyújtanak az utasaiknak, illetve meghatározzák a szolgáltatások igénybevételének feltételeit. Minden üzletszabályzatnak része, hogy az utasok kötelesek utasbiztonsági ellenőrzésnek alávetni magukat. A légitársaság nem felel azokért a károkért, amelyek abból származnak, hogy az utas okmányai nem megfelelőek vagy nem szabályosak.

Amikor az utasok beszállásra jelentkeznek a repülőtéren, ellenőrzik a menetjegyüket, okmányaikat és átveszik a feladásra szánt csomagjaikat. A csomagokat azonosítóval látják el, és az utas megkapja a beszállókártyát. Ezzel kell jelentkeznie az utasbiztonsági ellenőrzésre. Az ellenőrzésnél megvizsgálják, hogy van-e nála olyan tárgy, anyag, amely a repülés biztonságát veszélyezteti, illetve amely utastérbe való bevitelét a jogszabály és az üzletszabályzat tiltja.

A feladott poggyász csomagolásának olyannak kell lennie, hogy az megfelelően megvédje a poggyászt, illetve másnak kárt ne okozzon. A poggyászt általában azon a repülőgépen továbbítják, amelyen az utas is utazik, de repülésbiztonsági okokból az előző vagy a következő járatral is elvihetik. A légitársaság üzletszabályzatban határozza meg a poggyász átvizsgálásának feltételeit, módját és végrehajtását.

A légi személyszállítási szerződés módosítása

A jogszabály lehetőséget ad a személyszállítási szerződés módosítására is. Ez elsősorban arra az esetre vonatkozik, amikor a légitársasággal összefüggésben egy járat útvonalát módosítják, vagy egy járatot törölnek. Ilyen körülmény lehet például természeti katasztrófa, a repülés biztonságát veszélyeztető időjárási helyzet vagy sztrájk. A szerződés módosítása miatt a légitársaság nem számíthat fel többletköltséget az utasoknak.

A légi személyszállítási szerződéstől való elállás lehetősége az utasok és a légitársaság számára is biztosított. Az utasoknak lehetőségük van arra, hogy a szerződéstől elálljanak, ha a fent említett okok miatt a légitársaság útvonalat vagy leszállóhelyet módosít. A légitársaság szerződéstől való elállásának például oka lehet, ha az utas betegsége vagy testi állapota a repülőgépen tartózkodókra veszélyes lehet, vagy ha az utas az üzletszabályzatban meghatározott időpontban a repülőtéren nem jelentkezik. A gyakorlatban sokszor előfordul, hogy az utasok okmányait az ellenőrzéskor nem fogadják el (például mert sérült vagy érvénytelen) vagy a poggyászával adódik gond, ezért a nemzetközi légi járatra nem szállhatnak fel.

A szerződéstől való elállásra vonatkozó pontos szabályok megállapítása a vállalati üzletszabályzatban történik.



5. ábra Repülőjegy

Forrás: www.generatorok.hu/cimke/repulo (2010-01-30)

A fent felvázolt esetben a légi személyszállítási szerződésben megfogalmazott módosítás feltételeire és saját üzletszabályzatára való hivatkozással utasította el a légitársaság (lásd. MALÉV Üzletszabályzatban) az utas menetdíj-visszafizetésre vonatkozó kérelmét.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

7. Tanulmányozza a MALÉV légi személyszállító társaság üzletszabályzatát a társaság honlapján (www.malev.hu)! Keresse meg a 25/1999. (II. 12.) Kormányrendeletnek a szerződéses felek jogaira és kötelezettségeire vonatkozó részeit az üzletszabályzatban! Tanulmányozza, hogyan bővíti az üzletszabályzat a rendelet szerinti szabályokat, illetve hogyan egészíti ki! Megállapításait foglalja össze számítógépen készített dokumentumban!
8. Tanulmányozza a WIZZ AIR légitársaság üzletszabályzatát (http://book.wizzair.com/useful_information/travel_conditions/)! Keresse meg a 25/1999. (II. 12.) Kormányrendeletnek a szerződéses felek jogaira és kötelezettségeire vonatkozó részeit az üzletszabályzatban! Tanulmányozza, hogyan bővíti az üzletszabályzat a rendelet szerinti szabályokat, illetve hogyan egészíti ki! Megállapításait foglalja össze számítógépen készített dokumentumban!
9. Hasonlítsa össze a két légitársaság üzletszabályzatában a kézi- és a feladott poggyászok kezelésére vonatkozó részeket! Milyen különbségek és azonosságok vannak a két üzletszabályzatban? Megállapításait foglalja össze számítógépen készített dokumentumban!
10. Egy társával közösen tanulmányozzák a WIZZ AIR légitársaság üzletszabályzatát (http://book.wizzair.com/useful_information/travel_conditions/)! Figyeljék meg a dokumentumban a különleges utasokkal való törődésre vonatkozó részt és hasonlítsák össze a 25/1999. (II. 12.) Kormányrendeletben foglalt rendelkezésekkel! A jogszabály és az üzletszabályzat tanulmányozása után folytassanak egymással párbeszédet, amelyben egyikük az utas – aki különleges törődésre szorul –, másikuk a légitársaság ügyfélszolgálati munkatársa, aki tanácsokkal látja el ügyfelét.

UTAZÁS A DUNÁN

Egy házaspár a Dunán közlekedő szárnyashajóval kívánt Bécsbe utazni. A hajó elindult, de Visegrádnál ki kellett kötnie, mert a hajózási útvonalon egy konténereket szállító uszály meghibásodott és elzárta az útvonalat. A hajóstársaság az utasokat egy bérelt autóbusszal szállította el Bécsbe. A házaspár vissza akarta kapni a kifizetett hajójegyek árának egy részét, mert nem hajóval tették meg az utat. Arra hivatkoztak, hogy az autóbusszjegyek olcsóbbak lettek volna, de ők kifejezetten hajóval kívántak utazni, ezért kifizették a magasabb összegű hajójegyet. Kérelmüket a hajózási vállalkozás az üzletszabályzatban a "vis major" (elháríthatatlan ok) esetére hivatkozással elutasította.



6. ábra Szárnyashajó

Forrás: www.panoramio.com/photo/18629990 készítette: Szitás Imre (2010-01-30)

VÍZI SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS

A fent vázolt esetben a vízi személyszállítással foglalkozó hajóstársaság jogszerűen járt el, mivel meghirdetett üzletszabályzatában a "vis major" eseteket felsorolta és a más vízijármű balesete ezek közé az okok közé tartozik. Eleget tett annak a feltételnek, hogy az utasok továbbszállításáról gondoskodnia kell.

A vízi személyszállítás feltételeit a 261/2008. (XI. 3.) Kormányrendelet szabályozza, amelyben előírja, hogy a vízi személyszállítással foglalkozó vállalkozás saját üzletszabályzatában a jogszabályban nem részletezett feltételeket meghatározhatja. Az üzletszabályzatnak tartalmaznia kell a vonatkozó kormányrendeletet is, valamint az üzletszabályzatot meg kell hirdetni.

Az alábbiakban áttekintjük a 261/2008. (XI. 3.) Kormányrendelet fontosabb fejezeteit.

Menetrend szerinti közforgalmú személyszállítás

A hajózási vállalkozásnak biztosítania kell a forgalom biztonságos lebonyolításához szükséges feltételeket. Ilyenek a hajó megfelelő, biztonságos műszaki és tisztasági állapota, a hajó megközelítésének biztosítása a kikötőben. A közforgalmú személyszállítás körében minden olyan utas elszállítását el kell vállalnia, aki az üzletszabályzat feltételeit elfogadja és megtartja, illetve a menetdíjat megfizeti. A hajózási vállalkozás menetrendet hirdet meg, amelyben a közli vízi járművek útvonalát, az induló- és a végállomást, illetve azokat a kikötőket, ahol a hajó megáll. A hajózást az időjárási körülmények jelentősen befolyásolják, így előfordul a járatok szüneteltetése (pl. alacsony vízállás, jegesedés stb.). Ezekben az esetekben a szüneteltetést az utazóközönség tudomására kell hozni.

Utazásból kizárt vagy feltételesen szállítható személyek

A közforgalmú vízi személyszállításból kizárhatóak azok a személyek, akik magatartásukkal veszélyeztetik az utazás biztonságát, érvénytelen menetjeggyel vagy jegy nélkül utaznak, illetve kedvezmény igénybevétele esetén az arra jogosító dokumentumot nem mutatják be. Abban az esetben is jogosan tagadja meg az utas elszállítását a hajóstársaság, ha az utaslétszám a megengedett mértéket elérte.

Menetjegy, járműszállítási díj

A menetjegy fontosabb adatai:

- Indulási- és célállomás
- Menetdíj és annak adótartalma
- Kedvezmény mértéke
- Menetjegy érvényességének kezdete és az érvényesség időtartama
- Kabinos hajó esetén a kabin száma

Kompon való szállítás esetén a menetjegy a jármű szállítási díját nem tartalmazza, azt külön kell megfizetni.

A szerződéses felek jogai és kötelezettségei

A hajón történő közforgalmú személyszállításra vonatkozó szerződés a hajózási vállalkozás és az utas között jön létre. A hajózási vállalkozás köteles a menetrendben meghirdetett meghatározott helyen és időben a vízi járművet hajózásra alkalmas állapotban kiállítani és joga, hogy a személyszállítás végzéséért a menetdíjat beszedje.

Az utas jogosult a vízi járművön utazni és a meghirdetett szolgáltatásokat igénybe venni. A kikötőben és a vízi járművön a hajózási személyzet utasításait követnie kell, nem léphet olyan területre, a mely az utasok elől elzárt.

Az utas a vízi jármű indulása előtt az utazástól elállhat, és menetjegyének árát visszakérheti. A hajózási vállalkozás a saját üzletszabályzatában – a kiegészítő feltételekben – határozza meg a visszaváltás feltételeit.

Poggyászszállítás

Az utasok kézi- és útipoggyászt vihetnek magukkal. A kézipoggyász mérete nem lehet nagyobb, mint 70x70x70 cm illetve nem lehet nehezebb, mint 35 kg. Az útipoggyász súlya – ha feladása lehetséges – nem lehet több, mint 200 kg és csak csomagolva szállítható (ez alól kivételt képezhetnek a sportszerek, kerékpár, hordozható hangszer). Az útipoggyász szállításáért a hajóstársaság díjat számít fel és poggyászvevényt állít ki a felvételtől. Ez tartalmazza az utas nevét, címét, a feladás napját, a hajó nevét és a poggyászarabok számát. A felelősség szempontjából útipoggyász szállítására a vízi árufuvarozásra vonatkozó rendelkezések az irányadók.

A vízi járművön való szállításból kizártak azok a tárgyak, amelyek az utasok személyét, a vízi járművet vagy annak berendezéseit veszélyeztetik (pl. robbanóanyagok, tűzveszélyes vagy mérgező anyagok, töltött lőfegyverek stb.)

Utazási akadály

Ha a vízi jármű az útját nem tudja folytatni a célállomásig, akkor a menetjegynek a meg nem tett útra eső részét, vagy a kiindulási állomásra való visszaszállítását és a teljes menetdíj visszatérítését követelheti az utas. Ez alól kivételt képez, ha az utazás "vis major" (hajóstársaságnak fel nem róható elháríthatatlan ok) miatt hiúsult meg.

A bevezetőben említett esetre is ez a kivétel volt érvényes, ezért utasította el az utasok kérelmét a hajóstársaság.

Megjegyzés: Természetesen a hajózási vállalkozások az ilyen kérelmek esetében figyelembe veszik a jó hírnevükhöz fűződő üzleti érdeküket. Amennyiben fontosnak tartják, hogy az utasok rendszeresen igénybe vegyék szolgáltatásaikat, úgy a fent vázolt esetben például adhatnak az utasoknak egy következő útra vonatkozó kedvezményes lehetőséget, ezzel erősítve "utasbarát" hírnevüket.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

11. Tanulmányozza a MAHART Passnave Személyhajózási Kft, mint vízi személyszállító társaság üzletszabályzatát a társaság honlapján (www.mahartpassnave.hu) és a 261/2008. (XI. 3.) Kormányrendeletet (www.magyarország.hu/jogszabalykereso)! Keresse meg a 261/2008. (XI. 3.) Kormányrendeletnek a szerződéses felek jogaira és kötelezettségeire vonatkozó részeit az üzletszabályzatban! Tanulmányozza, hogyan bővíti az üzletszabályzat a rendelet szerinti szabályokat, illetve hogyan egészíti ki. Megállapításait foglalja össze számítógépen készített dokumentumban!

12. Két társával közösen tanulmányozzák a MAHART Passnave Személyhajózási Kft üzletszabályzatát! Figyeljék meg a dokumentumban a "vis major" esetére vonatkozó részt és hasonlítsák össze a 25/1999. (II. 12.) Kormányrendeletben foglalt rendelkezésekkel. A jogszabály és az üzletszabályzat tanulmányozása után folytassanak egymással párbeszédet, amelyben egyikük a vízi személyszállító társaság ügyfélszolgálati munkatársának, míg a másik két társ az utasok szerepét játssza!
13. Keressen az Internet használatával kompjáratokat, illetve révátkelőket Magyarország folyóvizsein és tavain. Tanulmányozza menetrendjüket és igénybevételük feltételeit! Készítsen számítógépen táblázatot, amelyben feltünteti az adatokat (pl. milyen időszakban és hány percenként/óránként közlekedik, milyen járműveket tud szállítani stb.)?



7. ábra Kompátkelő a Dunán

Forrás: www.dunaszekcso.hu (2010-01-30)

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

A távolsági forgalomban közlekedő autóbuszra sokan várakoznak. Állapítsa meg a helyes felszállási sorrendet és írja a sorszámot a meghatározás elé (az először felszálló legyen az 1-es)!

..... Nagyobb távolságra utazó Helybiztosítással rendelkező Bérletes utas

2. feladat

Egy távolsági forgalomban közlekedő autóbusz 50 perccel később érkezett a célállomásra, mert az autópályát közlekedési baleset miatt lezárták. Több utas az autóbusz késése miatt lekéste a csatlakozó autóbuszjáratot, így kára keletkezett. Kérdés, hogy a távolsági forgalomban közlekedő járat utasai kaphatnak-e kártérítést? Húzza alá a helyes megoldást és válaszát indokolja meg a közúti személyszállításról szóló rendelet ismeretében!

Nem, mert _____

Igen, mert _____

3. feladat

A távolsági járaton utazó kívánó édesanya nem összecsukható babakocsival szeretne felszállni az autóbuszra. Az autóbusz vezetője nem engedi a babakocsit felvinni az utastérbe és közli, hogy csak a poggyász-szekrényben elhelyezve lehet a babakocsit szállítani. Kérdés, hogy jogosan utasította-e el az autóbusz vezetője az utastérben való szállítást? Húzza alá a helyes megoldást és válaszát indokolja meg a közúti személyszállításról szóló rendelet ismeretében!

Nem, mert _____

Igen, mert _____

4. feladat

Egy utas vasúti menetjegyének ellenőrzésekor a jegyvizsgáló megállapítja, hogy az utas már tovább utazott, mint a menetjegyén megnevezett célállomás. Az utas hajlandó megvásárolni a továbbutazásra szóló menetjegyet. A jegyvizsgáló közli vele, hogy ez csak pótdíj fizetése mellett lehetséges. Helyesen járt-e el a jegyvizsgáló? Húzza alá a helyes megoldást, és válaszát indokolja meg a vasúti személyszállításról szóló rendelet ismeretében!

Nem, mert _____

Igen, mert _____

5. feladat

Egy kísérő nélkül utazó mozgássérült utas menetjegyét a vonaton az első jegyvizsgálat alkalmával kívánta megvásárolni. A jegyvizsgáló a menetjegyet csak pótdíj fizetése mellett volt hajlandó kiadni. Jogosan járt-e el? Húzza alá a helyes megoldást, és válaszát indokolja meg a vasúti személyszállításról szóló rendelet ismeretében!

Nem, mert _____

Igen, mert _____

6. feladat

A vasútállomás információs irodájában jelentkező utast tájékoztassa arról, hogy milyen feltételek teljesülése esetén lehetséges a megvásárolt vasúti menetjegy visszaváltása. A feltételeket írja le!

7. feladat

A légitársaság ügyfélszolgálati irodájában jelentkező utast tájékoztassa arról, hogy milyen lépései vannak a repülőgépre történő felszállásnak!

8. feladat

A légitársaság ügyfélszolgálati irodájában jelentkező utast tájékoztassa arról, hogy milyen fontosabb szabályai vannak a kézipoggyász és a feladott poggyász szállításának!

9. feladat

Sorolja fel azokat az eseteket, amikor a légi személyszállító társaság elállhat a légi személyszállítási szerződéstől!

10. feladat

Tájékoztassa a vízi személyszállító vállalkozás ügyfélszolgálati irodájába most felvett ügyfélszolgálati munkatársát a hajózási vállalkozás által meghirdetett menetrend azon kötelező tartalmi elemeiről, amelyeket a 261/2008. (XI.12.) kormányrendelet ír elő! Írja le a tartalmi elemeket!

11. feladat

Soroljon fel azokat az eseteket, amikor a vízi személyszállító társaság kizárhatja az utazásból az utast!

12. feladat

Sorolja fel, a 261/2008. (XI.3.) Kormányrendeletben foglaltak szerint, milyen tárgyakat nevez meg kézipoggyászként!

MEGOLDÁSOK

1. feladat

A távolsági forgalomban közlekedő autóbuszra sokan várakoznak. Állapítsa meg a helyes felszállási sorrendet és írja a sorszámot a meghatározás elé (az először felszálló legyen az 1-es)!

3. Nagyobb távolságra utazó 1. Helybiztosítással rendelkező 2. Bérletes utas

2. feladat

Egy távolsági forgalomban közlekedő autóbusz 50 perccel később érkezett a célállomásra, mert az autópályát közlekedési baleset miatt lezárták. Több utas az autóbusz késése miatt lekéste a csatlakozó autóbuszjáratot, így kára keletkezett. Kérdés, hogy a távolsági forgalomban közlekedő járat utasai kaphatnak-e kártérítést? Húzza alá a helyes megoldást és válaszát indokolja meg a közúti személyszállításról szóló rendelet ismeretében!

Nem, mert a késés nem a közúti személyszállító társaság (autóbusz társaság) hibájából következett be, hanem rajta kívülálló, elháríthatatlan okból. Ez az ún. "vis major" eset. A rajta kívülálló okot az autóbuszjárat üzemeltetését végző társaságnak kell bizonyítania.

Igen, mert _____

3. feladat

A távolsági járaton utazó kívánó édesanya nem összecukható babakocsival szeretne felszállni az autóbuszra. Az autóbusz vezetője nem engedi a babakocsit felvinni az utastérbe és közli, hogy csak a poggyász-szekrényben elhelyezve lehet a babakocsit szállítani. Kérdés, hogy jogosan utasította-e el az autóbusz vezetője az utastérben való szállítást? Húzza alá a helyes megoldást és válaszát indokolja meg a közúti személyszállításról szóló rendelet ismeretében!

Nem, mert _____

Igen, mert az utastérben a babakocsi akadályozná a mozgást. A vonatkozó kormányrendelet (és általában az autóbustól üzemeltető társaságok üzletszabályzatai) csak olyan tárgyakat sorol a kézipoggyászok közé, amelyek más utasokat nem zavarják illetve mozgásokat nem akadályozzák.

4. feladat

Egy utas vasúti menetjegyének ellenőrzésekor a jegyvizsgáló megállapítja, hogy az utas már tovább utazott, mint a menetjegyén megnevezett célállomás. Az utas hajlandó megvásárolni a továbbutazásra szóló menetjegyet. A jegyvizsgáló közli vele, hogy ez csak pótdíj fizetése mellett lehetséges. Helyesen járt-e el a jegyvizsgáló? Húzza alá a helyes megoldást, és válaszát indokolja meg a vasúti személyszállításról szóló rendelet ismeretében!

Nem, mert _____

Igen, mert az utasnak a továbbutazási szándékát a célállomás elérése előtt be kell jelentenie. Ebben az esetben pótdíj megfizetése nélkül vásárolhatja meg a további útra a menetjegyet. Ha ezt a szándékát nem jelentette be előre, úgy a vasúti személyszállító társaság mentjegy nélküli utasnak tekinti.

5. feladat

Egy kísérő nélkül utazó mozgássérült utas menetjegyét a vonaton az első jegyvizsgálat alkalmával kívánta megvásárolni. A jegyvizsgáló a menetjegyet csak pótdíj fizetése mellett volt hajlandó kiadni. Jogosan járt-e el? Húzza alá a helyes megoldást, és válaszát indokolja meg a vasúti személyszállításról szóló rendelet ismeretében!

Nem, mert a kísérő nélkül utazó mozgássérült vagy fogyatékkal élő személyek a menetjegyüket az első jegyvizsgálat alkalmával is megvásárolhatják pótdíj megfizetése nélkül. A pótdíj összegét az utas számára vissza kell téríteni, amennyiben azt kifizette. Természetesen az utazásból nem zárható ki ilyen esetben az a személy, aki nem fizeti meg a pótdíjat.

Igen, mert _____

6. feladat

A vasútállomás információs irodájában jelentkező utast tájékoztassa arról, hogy milyen feltételek teljesülése esetén lehetséges a megvásárolt vasúti menetjegy visszaváltása.

A megvásárolt vasúti menetjegyet az indulási állomáson lehet visszaváltani, ha az utas az utazást nem kezdte meg. A fel nem használt menetjegy visszaváltható az érvényesség időtartamán belül.

7. feladat

A légitársaság ügyfélszolgálati irodájában jelentkező utast tájékoztassa arról, hogy milyen lépései vannak a repülőgépre történő felszállásnak!

Amikor az utasok beszállásra jelentkeznek a repülőtéren, ellenőrzik a menetjegyüket, okmányaikat és átveszik a feladásra szánt csomagjaikat. A csomagokat azonosítóval látják el, és az utas megkapja a beszállókártyát. Ez után következik az utasbiztonsági ellenőrzés. Az ellenőrzésnél megvizsgálják, hogy van-e nála olyan tárgy, anyag, amely a repülés biztonságát veszélyezteti, illetve amelynek az utastérbe való bevitelét a jogszabály és az üzletszabályzat tiltja.

8. feladat

A légitársaság ügyfélszolgálati irodájában jelentkező utast tájékoztassa arról, hogy milyen fontosabb szabályai vannak a kézipoggyász és a feladott poggyász szállításának!

A feladott poggyász csomagolásának olyannak kell lennie, hogy az megfelelően megvédje a poggyászt illetve másnak kárt ne okozzon. A poggyászt általában azon a repülőgépen továbbítják, amelyen az utas is utazik, de repülésbiztonsági okokból az előző vagy a következő járáttal is elvihetik.

A kézipoggyászt az utas az utastérbe magával viszi. A kézipoggyászt beszállás előtt biztonsági ellenőrzésnek vetik alá. Az üzletszabályzatok tartalmazzák, hogy milyen tárgyak, illetve anyagok nem vihetők be az utastérbe (pl. folyadékok, palackok, szűrővágó eszközök).

9. feladat

Sorolja fel azokat az eseteket, amikor a légi személyszállító társaság elállhat a légi személyszállítási szerződéstől!

Ha az utas:

- betegsége, vagy testi állapota miatt saját magára vagy utastársaira nézve veszélyt jelent,
- a meghatározott időpontban nem jelentkezik utazásra.
- a nemzetközi légi forgalomban a határ átlépésére nem kap engedélyt.
- az utazással kapcsolatos bejelentési kötelezettségének nem tesz eleget.
- nem hajlandó magát utasbiztonsági ellenőrzésnek alávetni.

10. feladat

Tájékoztassa a vízi személyszállító vállalkozás ügyfélszolgálati irodájába most felvett ügyfélszolgálati munkatársát a hajózási vállalkozás által meghirdetett menetrend azon kötelező tartalmi elemeiről, amelyeket a 261/2008. (XI.12.) kormányrendelet ír elő!

- a vízi járművek közlekedési útvonala, indulási- és célállomás valamint azok a kikötők, ahol a hajó megáll,
- indulási és érkezési időpontok valamint az első és utolsó vízi jármű indulási időpontja,
- más járatokhoz való csatlakozás lehetősége,
- menetrendi időszak kezdete és vége.

11. feladat

Soroljon fel azokat az eseteket, amikor a vízi személyszállító társaság kizárhatja az utazásból az utast!

Kizárható az utazásból az az utas, aki:

- ittas vagy bódult állapotú,
- magatartásával másokat veszélyeztet,
- érvénytelen jeggyel, vagy jegy nélkül utazik,
- menetjegyét, vagy kedvezményes utazásra jogosító igazolványát nem mutatja be felszólításra sem,
- a vízi járműre kézipoggyászként be nem vihető tárgyat visz fel,
- a menetdíj megfizetését megtagadja.

Ha a beszállt utasok száma elérte a megengedett létszámot, új utas nem vehető fel a vízi járműre!

12. feladat

Sorolja fel, a vízi személyszállításra vonatkozó 261/2008. (XI.3.) Kormányrendeletben foglaltak szerint, milyen tárgyakat nevez meg kézipoggyászként!

Kézipoggyász az a tárgy, amelyet az utas magával vihet a hajó fedélzetére. Ilyen lehet:

- 70 cm-t egyik irányban sem meghaladó tárgy, amely nem súlyosabb, mint 35 kg
 - Gyerekkocsi
 - Kézi hangszer
 - Háziállat (részletes szabályozás az üzletszabályzatban)
- Egyéb kisméretű tárgy

IRODALOMJEGYZÉK

FELHASZNÁLT IRODALOM

20/1981. (VI.19.) MT rendelet a közúti személyszállítási szerződésekről –
www.magyarország.hu/kereses/jogszabalykereso

271/2009. (XII.1.) Kormányrendelet az országos működési engedély alapján végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről –
www.magyarország.hu/kereses/jogszabalykereso

25/1999. (II. 12.) Kormányrendelet a légi személyszállítás szabályairól –
www.magyarország.hu/kereses/jogszabalykereso

261/2008. (XI. 3.) Kormányrendelet a vízi személyszállítás feltételeiről –
www.magyarország.hu/kereses/jogszabalykereso

VOLÁN Társaság üzletszabályzata – www.volán.hu

BKV üzletszabályzata – www.bkv.hu

MALÉV légi személyszállító társaság üzletszabályzata – www.malev.hu

WIZZ AIR légitársaság üzletszabályzata
(http://book.wizzair.com/useful_information/travel_conditions/)

MÁV–START Vasúti személyszállító társaság üzletszabályzata – www.mav-start.hu

GYESEV vasúti személyszállító társaság üzletszabályzata – www.gyesev.hu

MAHART Passnave vízi személyszállító társaság üzletszabályzata – www.mahartpassnave.hu

AJÁNLOTT IRODALOM

Lenzsér Levente – Rieder László: Közlekedési alapismeretek Műszaki Kiadó 2008

www.sdt.sulinet.hu – Közlekedési alapismeretek/vízi közlekedés/magyar hajózási személyforgalom

A(z) 0663–06 modul 005–ös szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
52 841 01 0010 52 01	Közúti közlekedésüzemvitel-ellátó
52 841 01 0010 52 02	Légi közlekedésüzemvitel-ellátó
52 841 01 0010 52 03	Szállítmányozási ügyintéző
52 841 01 0010 52 04	Vízi közlekedésüzemvitel-ellátó
52 841 01 0100 33 01	Menetjegyellenőr
52 841 01 0100 52 01	Menetjegypénztáros

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:

9 óra

MUNKKANYAG

MUNKKANYAG

A kiadvány az Új Magyarország Fejlesztési Terv
TÁMOP 2.2.1 08/1-2008-0002 „A képzés minőségének és tartalmának
fejlesztése” keretében készült.

A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap
társfinanszírozásával valósul meg.

Kiadja a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet
1085 Budapest, Baross u. 52.

Telefon: (1) 210-1065, Fax: (1) 210-1063

Felelős kiadó:
Nagy László főigazgató