Utassegítő szolgáltatások vonatokon, autóbuszokon, repülőn

Európai Uniós jogszabályok alapján hazánkban is megjelentek az utasjogi rendeletek magyar megfelelői, vagyis a MÁV-START és a Volánbusz üzletszabályzatainak részeként a fogyatékossággal élők, és csökkent mozgásképességűek utazásának segítéséről szóló szabályok.

Amennyiben látássérült személyként egyedül szeretnél vonaton utazni, de gondot okoz az állomás területén a közlekedés, a vonat, és azon az ülőhely megtalálása, a leszállás, átszállás, akkor az alábbiakat teheted:

A tervezett utazásod előtt 48 órával jelentkezz be a [megrendeles@mav-start.hu](mailto:megrendeles@mav-start.hu) emailcímen. Ez nem túl emberbarát, a 48 óra, de egyenlőre ez van a jogszabályban, viszont, ha rendszeresen van szükséget a segítségre, akkor bejelentheted egyszerre is, pl egy egész hetet is. Írd meg a pontos utazási adatokat: mikor melyik vonattal, honnan, hova utaznál, miben kéred a segítséget. A levél végére írd meg a telefonszámodat is. Természetesen meg kell írnod, milyen sérüléssel élsz – pl. látássérült utas vagyok – mert ettől függ a segítés módja. (különben egy emelővel fognak készülni, hogy felrakjanak a vonatra . Erre legkésőbb 1 nap múlva válaszolniuk kell. Ha csak annyit írnak, hogy segíteni fogunk önnek a vonaton, akkor az nem lesz elég, mert nem tudod, hogyan, hol találkozol a segítőddel. Az nem megoldás, hogy bolyongani kezdesz a vágányok között, és majd valaki valahogyan rád talál. Ezért ilyenkor vissza kell kérdezni, hová kell menned, hol kell bejelentened, hogy megérkeztél, hova jönnek érted. ,

Telefonon is bejelentkezhetsz 80 630 053, - ezt ők „esélyegyenlőségi vonal”-nak hívják – ezt a számot akkor is érdemes felhívni, ha emailen beküldött rendelésedre 24 óra elteltével még nem érkezett válasz.

Kérheted, hogy: segítsenek a vonathoz eljutni, a vonatra felszállni, az ülőhelyet elfoglalni, leszállni, átszállni, az állomást elhagyni.

A szolgáltatás jogszabályi alapja: 1371/2007 EK Rendelet, a MÁV-START Üzletszabályzatában a 9.5. rész: Egyenlő bánásmód biztosítása. 2017-ben az Innovációs és Technológiai Minisztérium jogelődje, a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium Utasjogi és piacfelügyeleti Főosztálya a MÁV-START Zrt-t kötelezte arra, hogy 90 napon belül szervezze meg a személyi segítő szolgáltatás eljárásrendjét, amely szolgáltatásnak már 2010 óta léteznie kellett volna. A Vakok és Gyengénlátók Csongrád-Csanád Megyei Egyesülete (VAGYCSOME) több újságcikkben és levelekben támadta meg a céget az elmaradt szolgáltatások miatt, ehhez egy magánszemély is csatlakozott, így született meg a minisztériumi határozat.

Amennyiben helyközi vagy távolsági autóbuszon utaznál, és gondot okoz az állomás területén közlekedni, a buszt megtalálni, felszállni, ülőhelyet találni, a poggyászodat kezelni, akkor a következőt teheted:

Bejelentkezhetsz a [segitsegnyujtas@volanbusz.hu](mailto:segitsegnyujtas@volanbusz.hu) emailcímre. Leírod az utazás dátumát, időpontját, a járatot, honnan, hova utazol és miben kéred a segítséget. Azokat kérheted, amelyeket fent már említettem, és amelyeket a vonaton is kérhetsz: állomás területén kísérés, járműre le-, felszállás, ülőhely elfoglalása, poggyászkezelés. Itt 36 órával a járat indulása előtt kell jelentkezned. Érdemes telefonszámot megadni, és természetesen a sérülés típusát is, pl. látássérült utas vagyok. Hiszen a segítségnyújtás módja más, ha pl. kerekesszékkel utazol, és ezt a szolgáltatónak tudnia kell. (kerekesszékkel utazó személy esetében az is előfordulhat, hogy az adott vonalon a szokásos autóbusz-típus helyett egy másikat kell közlekedtetni, amely alkalmas a kerekesszékes utas szállítására) Ezt is meg kell válaszolják 24 órán belül. Itt is lehet telefonálni, a 1 382 0888 számon. Általában a forgalmi irodáig kell eljutni és ott kell jelentkezni, hogy megérkeztél, és onnan kísérnek a járathoz. Az állomáson a forgalmi iroda munkatársai, a járművön a buszvezetők szoktak segíteni. <https://www.volanbusz.hu/hu/kapcsolat/segitseg>

Az eljárásrend – protokoll – itt kidolgozottabb, mert a Tisza Volán még 2013-ban elindította ezt a szolgáltatást, majd a DAKK Zrt átvette. 7 évig csak a dél-alföldi régió járataira lehetett bejelentkezni, és ott a buszvezetők, és a személyzet tagjai képzést is kaptak arról, hogyan kell segíteni. Ebben a VAGYCSOME közreműködött. A Volánbusz Zrt. 2019. októberében magába olvasztotta az összes busztársaságot, és átvette a szolgáltatást, de kissé még nehézkesen megy az ország más területein. A személyi segítés átvételéhez így is az Egyenlő Bánásmód hatóság előtti egyeztetés kellett 2019-ben Szegeden, (VAGYCSOME.-Volánbusz) és így kerület be az Üzletszabályzatba többek között az a szabály is, hogy a látássérült utas valamennyi járaton vehet jegyet, azokon is, ahol a többieknek elővételi kötelezettségük van.

Jogszabályok:181/2011 EK Rendelet, Volánbusz Üzletszabályzat.

Ezek a jogszabályok léteznek, hatályban vannak. Azonban fontos tudni, hogy a cégek ezt nem tartják annyira fontosnak, hogy a saját dolgozóiknak kommunikálják, és őket a szolgáltatásra felkészítsék. Ezért elő fog fordulni, hogy bejelentkezel, és azt mondják majd, nincs emberük, és ők egyébként is csak szívességet tesznek, és emberségből segítenek. Ezt a választ NEM kell elfogadni! Ezért kell ismerni a jogszabályokat, akár kinyomtatva magaddal vinni, mert amikor azt látják, hogy te erről tudsz, ezt ismered, akkor változtatni szoktak a magatartásukon, és megszervezik és jól megvalósítják a szolgáltatást. Mindannyiunk feladata kiállni legalább önmagunkért, hiszen akkor tud mások hozzáállása is változni, ha folyamatos elvárásként érkezik feléjük, hogy a fogyatékossággal élő személyekre vonatkozó jogszabályokat be kell tartaniuk.

A légiközlekedésben is lehetőséged van segítséget kérni, bármelyik légitársasággal utazol, tehát akkor is, ha a köznyelvben „fapados”-nak nevezett járatok közül választasz.

A jegyvásárlásoddal egyidőben, de legkésőbb 48 órával a járatod indulása előtt kell jelezned, hogy segítséget kérsz. Itt is el kell mondanod, vagy meg kell írnod, milyen nehézség miatt kéred a segítséget, tehát pl. látássérült utas vagyok. Minden légitársaság feltünteti webes felületein azokat az elérhetőségeket, melyeken a segítségnyújtással kapcsolatos igényedet jelezheted. Írásban kell visszaigazolniuk, hogy az igényt regisztrálták. Legtöbbször a jegy mellett is feltüntetik, és használják az „MA” kódot, amely a „találkozni, segíteni” szavak angol rövidítése. Ezt érdemes ellenőrizni, vagy telefonon rákérdezni, hogy biztos lehess benne, nem fognak kerekesszékkel eléd állni, hogy abban vigyenek a repülőgépre.

(ha a jegyen a „wheelchair is needed-kerekesszék szükséges kód van, kérheted, hogy változtassák ezt meg)

Jogszabályi alap: 1107/2006 EK Rendelet.

A Vakok és Gyengénlátók Csongrád-Csanád Megyei Egyesülete elkötelezetten küzd továbbra is azért, hogy az élet különböző területein a részvételt lehetővé tevő akadálymentes környezet kialakuljon, melynek elengedhetetlen része, hogy az utazási szolgáltatások számunkra is elérhetők legyenek.

Ballai Anna Mária egyesületi elnök