ЕВРОПЕЙСКИ ПАРЛАМЕНТ 2009 - 2014

Документ за разглеждане в заседание

A7-0053/2012

5.3.2012

ДОКЛАД

относно функциониране и прилагане на установените права за лицата, пътуващи с въздушен транспорт
(2011/2150(INI))

Комисия по транспорт и туризъм

Докладчик: Keith Taylor

СЪДЪРЖАНИЕ

Страница

ПРЕДЛОЖЕНИЕ ЗА РЕЗОЛЮЦИЯ НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ 3

ИЗЛОЖЕНИЕ НА МОТИВИТЕ 15

СТАНОВИЩЕ НА КОМИСИЯТА ПО ВЪТРЕШНИЯ ПАЗАР И ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ 18

РЕЗУЛТАТ ОТ ОКОНЧАТЕЛНОТО ГЛАСУВАНЕ В КОМИСИЯ 25

ПРЕДЛОЖЕНИЕ ЗА РЕЗОЛЮЦИЯ НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ

относно функциониране и прилагане на установените права за лицата, пътуващи с въздушен транспорт
(2011/2150(INI))

Европейският парламент,

– като взе предвид съобщението на Комисията за прилагането на Регламент (ЕО) № 261/2004 относно създаване на общи правила за обезщетяване и помощ на пътниците при отказан достъп на борда и отмяна или голямо закъснение на полети (COM(2011)0174),

– като взе предвид доклада на Комисията относно изпълнението и последиците от Регламент (ЕО) № 1107/2006 от 5 юли 2006 г. относно правата на хората с увреждания и на хората с ограничена подвижност при пътувания с въздушен транспорт (COM(2011)0166),

– като взе предвид становището на Европейския икономически и социален комитет от 27 октомври 2011 г. [1],

– като взе предвид резолюцията си от 25 октомври 2011 г. относно мобилността и интеграцията на хората с увреждания и Европейската стратегия за хората с увреждания за периода 2010-2020 г., и по-специално параграфи 42, 43, 46, 82 и 97 от нея[2],

– като взе предвид член 48 от своя правилник

– като взе предвид доклада на комисията по транспорт и туризъм и становището на комисията по вътрешния пазар и защита на потребителите (A7-0053/2012),

А. като има предвид, че Регламент (ЕО) № 261/2004 и Регламент (ЕО) № 1107/2006 (наричани по-надолу „Регламентите“) представляват положителни стъпки напред по отношение на защитата на правата на пътниците, но съществува необходимост от засилена правна сигурност, по-голяма яснота по отношение на тълкуването и еднакво прилагане на регламентите в ЕС;

Б. като има предвид, че въпреки че Регламент (ЕО) № 261/2004 предоставя на пътниците сигурни гаранции и действа ефективно от своето въвеждане, кризата, предизвикана от облака вулканична пепел, подчерта необходимостта да се изяснят и преразгледат някои аспекти на регламента, в случай че в бъдеще възникнат отново такива извънредни обстоятелства;

В. като има предвид, че най-важното право на пътниците е правото да получават услуги по разписание въз основа на основното право на свободно движение и на

[1] ОВ C 24, 28.1.2012 г., стр. 125
[2] Приети текстове, P7_TA(2011)0453.

договорните задължения, възникващи при продаването на билета; като има предвид, че от основно значение е на пътниците да се предоставя разбираема, точна и своевременна информация, която да е достъпна за всички;

Г. като има предвид, че на пътниците следва да бъде предоставена ефективна система за подаване на жалби, в случай че услугите не се извършват както подобава или бъдат нарушени други права, гарантирани на пътниците, особено предвид на факта, че пътниците плащат цената на билета още преди предоставянето на услугата;

Д. като има предвид, че е необходимо правната рамка, която защитава правата на пътниците, да гарантира минимален стандарт за защита на потребителите, който да може да устоява на променящите се търговски практики на въздушните превозвачи;

Е. като има предвид, че с развитието на методите за проверка на пътниците все по-широко се използват методи като скенери за целите на сигурността и поведенческо профилиране на пътниците, което повдига нови въпроси, свързани със защитата на пътниците по отношение на правото на неприкосновеност на личния живот, недискриминацията и общественото здраве;

Ж. като има предвид, че лица с намалена подвижност и лица с увреждания следва да бъдат осведомявани относно техните права преди пътуването и по начин, достъпен за всички; като има предвид, че персоналът на летището и персоналът на въздушния превозвач следва да са надлежно обучени по отношение на оказването на съдействие на лица с увреждания и на лица с намалена подвижност, за да спомогнат за осигуряване на безпрепятствен и равен достъп до пътувания със самолет, в съответствие с изискванията за „дизайн за всички“/„универсален дизайн“;

Обща рамка

1. приветства ангажимента на Комисията да извърши анализ и да преработи съществуващите правила за правата на пътниците, ползващи въздушен транспорт, с цел да се подобри положението на пътниците, особено в случай на голямо закъснение или отмяна на полет; счита, че правилното прилагане на съществуващите правила от страна на държавите членки и въздушните превозвачи, прилагането на достатъчни и лесни средства за правна защита и предоставянето на точна информация на пътниците относно техните права следва да бъдат крайъгълният камък за възстановяване на доверието на пътниците;

2. изразява съжаление, че определените от държавите членки правоприлагащи органи не винаги гарантират ефективна защита на правата на пътниците, което е в ущърб на пътниците, ползващи въздушен транспорт;следователно призовава държавите членки да разработят ефективни методи за правоприлагащите органи, особено по отношение на разглеждането на жалбите и санкциите, които да позволяват упражняване на правата на пътниците от гледна точка на правната сигурност;

3. подчертава, че пътниците във въздушния транспорт имат не само права, но и задължения, и че спазването им спомага да се гарантира безопасното и гладко протичане на процеса за тях и за останалите пътници преди, по време и след полета;

4. подчертава, че еднаквото разглеждане на жалбите в държавите членки е необходимо за създаване на условия на равнопоставеност, и призовава Комисията да осигурява еднакво тълкуване и прилагане на регламентите и да развива по-тясно сътрудничество между правоприлагащите органи, включително посредством обмен на най-добри практики и информация, както и стремеж към по-нататъшно координиране на базите данни;

5. призовава Комисията да формализира европейска мрежа от правоприлагащи органи чрез установяване на ясен мандат и на вътрешни правила за работа, за да подобри сътрудничеството и да улесни процеса на приемане на съответните общи решения;

6. счита, че е нужно по-ясно определяне на ролята на правоприлагащите органи, че правоприлагащите органи трябва да са независими от въздушните превозвачи и летищата и да не влизат в конфликт на интереси, че те следва да могат да действат по собствена инициатива, както и че трябва да се повиши ефективността на националните санкции, прилагани по отношение на въздушни превозвачи, които нарушават правилата на ЕС; подчертава значението на добрата статистика като база за извършване на редовни и задълбочени оценки на въздействието на правата на пътниците в Европа и следователно счита, че правоприлагащите органи следва да бъдат задължени да публикуват ежегодно подробности относно получените от тях жалби, включително такива, отнасящи се до нелоялни условия, и относно санкциите, прилагани по отношение на въздушните превозвачи, както и че въздушните превозвачи и/или летищата следва да бъдат задължени да събират данните относно броя и продължителността на закъсненията, както на пътниците, така и на техния багаж; счита, че Комисията следва да анализира и публикува тези статистики;

7. насърчава Комисията да работи с държавите членки с цел установяване и преодоляване на пропуските в националните органи и процедури за обработка на жалби, както и осигуряване на необходимата координация на законодателството в областта на правата на пътниците, ползващи въздушен транспорт, с очакваните мерки на ЕС за механизми за алтернативно разрешаване на спорове;

8. счита, че редовните доклади от страна на въздушните превозвачи и операторите пред правоприлагащите органи за съответните данни относно прилагането на регламента, които ще се публикуват, ще повишат ефикасността на правоприлагащите органи и ще стимулират конкуренцията;

9. изтъква полезната роля на консултативната група по правата на пътниците, ползващи въздушен транспорт, в рамките на която заинтересованите страни могат да предоставят информация във връзка с преразглеждането на регламента, и подчертава значението на тази консултативна група при насърчаването на дискусиите и сътрудничеството между правоприлагащите органи, сдруженията на потребителите и дружествата за въздушни превози, с оглед на развиването и разпространението на най-добри практики в областта на прилагането на законодателството за правата на пътниците, ползващи въздушен транспорт, включително на определянето на разумни и точни времеви рамки за разглеждането на жалби на пътниците;

10. подчертава, че по време на основните етапи на пътуването както въздушните превозвачи, така и туроператорите следва да предоставят на пътниците изчерпателна информация относно правата на пътниците във формат, който е лесно разбираем и достъпен за всички и на езика, използван при резервирането на билета, като се започне от момента, когато пътникът обмисля дали да резервира билет; препоръчва тази информация да включва надеждна информация за контакт с отдела за връзка с клиенти на съответния въздушен превозвач и със съответния правоприлагащ орган на държавата членка; приветства инициативата на Комисията за създаване на централизирана интернет страница относно правата на пътниците, ползващи въздушен транспорт, достъпна на всички официални езици на Европейския съюз и във формат, удобен за пътници с увреждания и пътници с намалена подвижност;

11. настоятелно призовава Комисията да продължи информационната кампания, започната през 2010 г. с цел повишаване на осведомеността на пътниците относно техните права, и да насърчи мрежите на потребителите също да дават своя принос в координация с правоприлагащите органи;

12. призовава Комисията да актуализира всички източници на информация (например съответни уебсайтове на Комисията, документи и брошури), които излагат правата на пътниците, ползващи въздушен транспорт, като се вземат предвид последните решения на Съда на Европейския съюз;

13. подчертава, че въздушните превозвачи следва да осигурят на всяко летище, от което летят, присъствието на лице за контакт или служба, която може да осигури такова лице, което да може да взема незабавни решения в случаи на смущения, особено по отношение на оказване на съдействие, възстановяване на разходи, премаршрутиране, промяна на резервация и загубен или закъснял багаж, и при което да може да бъдат подавани жалби; настоятелно призовава Комисията да направи предложение за въвеждането на задължение за осигуряване на централно звено за информация, и по-конкретно на уеб страница, и на нискотарифен телефонен номер и електронен адрес за съответните въздушни превозвачи, с цел да се гарантира, че потребителите са информирани по подходящ начин;

14. счита, че всички въздушни превозвачи трябва да предоставят достъпна и ефективна помощ по телефона, достъпна за всички пътници след резервиране на полета; тази помощ трябва да осигурява информация и алтернативни предложения в случай на смущения и при никакви обстоятелства не трябва да надвишава цената на селищен телефонен разговор;

15. призовава Комисията да разгледа мерки, които биха осигурили защита както на пристигащите, така и на заминаващите пътници по отношение на обезщетяването им по подходящ начин в случай на изгубване или неприемливо дълго закъснение на багажа им;

16. подчертава, че дори пътници, които са запознати с правата си, може да се откажат от възможността да потърсят правата си предвид на тежките процедури за подаване на жалби; счита, че е необходимо правоприлагащите органи да разполагат с

нужните ресурси за поддържане на видимо присъствие на по-големите летища в Съюза с оглед предлагане на основни информационни и медиационни услуги;

17. счита, че въздушните превозвачи следва да гарантират наличието на незабавен, прост и достъпен начин, без допълнително заплащане, за подаване на писмени жалби от пътниците; призовава Комисията да включи при преразглеждането на Регламент (ЕО) № 261/2004 правото на всеки пътник да подаде писмена жалба на самото летище или в самолета, с копия до въздушния превозвач и до правоприлагащия орган, както и възможност да подаде жалба чрез други електронни средства; призовава Комисията да изготви стандартен формуляр, преведен на всички езици на Европейския съюз, с цел избягване на езикови проблеми, и да уеднакви процедурите във връзка с жалбите;

18. счита, че с цел да се гарантира, че правата на пътниците се насърчават и с цел подаване на жалби, пътниците следва да имат възможност във всеки един момент да разпознават персонала на въздушния превозвач, на полета, служителите по сигурността и персонала на съответното летище;

19. подчертава, че пътниците следва да имат пълен достъп до информация относно техните резервационни данни и че следва да бъдат осведомявани как се използват тези данни и на кого се предоставят; счита също така, че с оглед гарантиране правото на пътниците на неприкосновеност на личния живот, въздушният превозвач може да изисква от тях резервационни данни, само когато това е необходимо и съразмерно за резервацията на билета и подчертава, че не следва на пътниците да бъде отказано правото на транспортиране, освен ако отказът на достъп на борда е изискан от компетентен орган в случаи, когато това е оправдано по причини, свързани със сигурността, и когато това е обяснено на пътника от компетентния орган и е потвърдено в писмен вид;

20. подчертава, че ако пътник, който вече се е качил на борда, бъде помолен да напусне самолета поради причина, свързана с резервационните му данни, свалянето му от борда трябва да бъде извършено от компетентните органи, а не от членове на екипажа;

21. припомня на държавите членки задълженията им за мониторинг на финансовото състояние на въздушните превозвачи и за възможността за прекратяване на оперативния лиценз на въздушния превозвач, в случай че финансовите му средства са недостатъчни; настоятелно призовава Комисията да осигури спазването на тези задължения от страна на националните органи и да гарантира, че пътниците, които не могат да излетят, могат да се върнат в домовете си в случай на неплатежоспособност, банкрут, прекратяване на дейността или отнемане на оперативен лиценз.

22. призовава Комисията да осигурява ефективно въвеждане и прилагане на съществуващото законодателство относно прозрачността при ценообразуването и нелоялните търговски практики, за да гарантира, че обявената цена отразява правилно крайната цена и че всички задължителни оперативни разходи и всички административни такси и таксите, свързани с начина на плащане, са включени в

тарифите и са посочени/разпространени заедно с изискваната информация; призовава въздушните превозвачи, предвид на различните начини на плащане, и особено на плащането с кредитна карта, да начисляват само действителната цена на своите услуги, в съответствие с Директива 2011/83/ЕС относно правата на потребителите;

23. подчертава широкото разпространение на неравноправни клаузи в договорите за въздушен транспорт и все по-честите случаи в националните съдебни практики на забрана на определени условия, редовно използвани от въздушните превозвачи; във връзка с това настоятелно призовава Комисията да обърне внимание на този въпрос, като включи в „черен“ списък конкретни неравноправни клаузи в сектора на въздушния транспорт; подчертава необходимостта от приемането на мерки за защита на пътниците срещу други неравноправни клаузи в договорите, използвани от въздушните превозвачи, като например свързани с договорите въпроси, отнасящи се до неправилно превозване/забавяне/повреждане на багажа, до прехвърляемостта на билетите, извънредни обстоятелства, едностранна реорганизация на полети, както и забраната да се използва само отсечката за връщане на един двупосочен билет, освен ако това не е основано на ограничени и обективни критерии за „неявяване“;

24. подчертава, че наличието на ценова дискриминация спрямо пътниците въз основа на държавата, в която пребивават, трябва да се следи по-задълбочено и в случай че бъде установено, да се отстрани;

25. призовава Комисията да предложи мерки, които биха позволили на пътниците да поправят лесно и безплатно по-незначителни резервационни данни, както и да отменят онлайн резервация в рамките на 2 часа след първоначалното извършване на резервацията;

26. призовава Комисията да предложи мерки, които да дадат възможност за хармонизиране на търговските практики относно ръчния багаж, така че пътниците да бъдат защитени срещу прекомерни ограничения и да им бъде позволено да носят на борда разумно количество ръчен багаж, включително покупки от търговските обекти на летищата;

27. подчертава правото на пътниците на лесен достъп до точна и обективна информация относно въздействието на тяхното пътуване върху околната среда и енергийната ефективност, която следва да се вижда ясно на уебсайта на въздушния превозвач и на самите билети; призовава Комисията и въздушните превозвачи да подкрепят текущата дейност в тази насока, стига предприетите стъпки да са разумни по отношение на свързаните с тях разходи;

28. подчертава, че всички пътници, включително деца на възраст под 2 години, трябва да бъдат превозвани безопасно; призовава въздушните превозвачи да осигуряват лесен достъп на борда на пътници с деца и детски колички, като вземат предвид факта, че малките деца, пътуващи с възрастни, могат да бъдат класифицирани като лица с намалена подвижност; призовава въздушните превозвачи да предлагат намалени тарифи за деца, включително за тези над две години, което е вече установена практика при други транспортни средства; призовава Комисията да

гарантира на пътниците с деца правото на качване на борда с предимство и възможността за ползване на детски колички до входа на самолета и получаването им на изхода при пристигане;

29. счита, че е необходимо да се преразгледа често срещаното неизпълнение от страна на операторите на пътнически превози, които обслужват летищата, на задължението за осигуряване на места за деца, като по този начин се ограничават възможностите за превоз на родителите;

30. призовава Комисията да разгледа въпросите относно защитата на пътниците във връзка с новите методи за проверка, като например скенери за целите на сигурността, ръчно претърсване и профилиране на пътниците; счита, че съществуващите разпоредби относно правата на пътниците, както и правоприлагащите органи биха могли да изиграят роля за отстраняване на проблемите, които могат да възникнат;

31. призовава да се гарантира необходимото съответствие между законодателството в областта на правата на лицата, ползващи въздушен транспорт, и очакваните мерки на ЕС за колективните искове, за да се гарантира зачитането на правата на пътниците по ефективен начин и да се противодейства на онези компании, които систематично пренебрегват тези права;

32. предлага да се създаде ежегодна европейска награда за най-ориентиран към потребителите въздушен превозвач;

33. предлага да се направят допълнителни проучвания, за да се разгледа възможността и целесъобразността за създаване на единствен законодателен инструмент, съдържащ всички разпоредби и принципи относно правата на потребителите в гражданското въздухоплаване, за да се намали раздробяването и да се съгласуват несъответствията в различните области на правата на пътниците;

34. високо оценява разнообразието от права на пътуващите в зависимост от видовете транспорт, като например воден, сухопътен или въздушен; въпреки това счита, че е необходим цялостен подход, за да се интегрират всички права на пътниците – правото на обезщетение, на възстановяване на разходите, на информация и други – в една изчерпателна, консолидирана законодателна рамка;

Регламент (ЕО) № 261/2004 относно създаване на общи правила за обезщетяване и помощ на пътниците при отказан достъп на борда и отмяна или голямо закъснение на полети

35. призовава Комисията при всяко бъдещо преразглеждане на Регламента да изяснява понятието „извънредни обстоятелства“ и определението за „отмяна“, както и правилата относно предоставянето на помощ и правото на правна защита и обезщетение; счита, че всяко такова преразглеждане би следвало да отбелязва равнището на защита на пътниците, изисквано по силата на решенията на Съда на Европейския съюз, както и на тълкуването на Съда на понятието „извънредни обстоятелства“; счита тези мерки за важни предвид съществуващите възможности за оспорване на правилата относно обезщетенията, различията в прилагането им на

национално равнище и събития като кризата с облака от вулканична пепел през 2010 г.;

36. призовава Комисията да разработи единна, пълна и подробна система за оценка на стойността на доказателствата, представяни от въздушните превозвачи в подкрепа на наличието на „извънредни обстоятелства“;

37. призовава Комисията да изясни, че в случай на закъснение или отмяна на един полет в рамките на серия от полети в резултат на извънредно обстоятелство, въздушният превозвач може да се позове на същото извънредно обстоятелство във връзка с първия последващ полет в рамките на същата поредица от полети;

38. счита, че е изключително необходимо да има ясни правила по отношение на съдържанието, достъпността, времето и точността на информацията, предоставяна на пътниците във въздушния транспорт, която следва да съдържа сведения за причината за всяко закъснение или отмяна, за очакваната продължителност на проблемите, какво се прави в случай на свръхрезервация, както и за съществуващите алтернативни възможности за пътуване;

39. подчертава, че предстоящото преразглеждане на регламента следва да определи също така органа, отговорен за своевременното осведомяване на пътниците, ползващи пакетни туристически пътувания, относно всяка промяна в услугата, тъй като договорът е сключен между пътника и туроператора, а не пряко с въздушния превозвач;

40. подчертава, че в случай на проблеми при пътуването правото на избор на пътниците между три възможности, а именно възстановяване на средства, премаршрутиране и промяна на резервацията, представлява основно право, и това право на избор следва да бъде предлагано незабавно на всички пътници, които не могат да излетят;

41. призовава Комисията да подкрепи мерки за осигуряване на по-добро и по-ефикасно използване на алтернативни видове транспорт, особено при извънредни обстоятелства;

42. счита, че пътниците, чийто багаж е изгубен или забавен, следва незабавно да бъдат информирани за техните права по силата на Конвенцията от Монреал и Регламент (ЕО) № 889/2002 и че на европейско равнище са необходими законодателни мерки или мерки за повишаване на осведомеността, с цел повишаване на обществената осведоменост относно правата на пътниците и процедурите по жалбите във връзка с изгубен или доставен със закъснение багаж; счита, че ако забавянето на багажа надвишава шест часа, следва да се предложи обезщетение, пропорционално на нуждите на пътниците, така че те да разполагат с вещите, от които имат нужда, докато чакат пристигането на багажа си; подчертава, че при преразглеждането на Директива 96/67/ЕО относно наземните услуги в летищата следва да се обърне внимание на цялостното качество и резултатност на услугите за обработване на багажа;

43. счита, че в случай на изгубване, забавяне или нанесени щети на багажа, въздушните превозвачи трябва първоначално да обезщетят пътниците, с които са сключили

договор, но че впоследствие те трябва да разполагат с правото да търсят обезщетение от летищата или от доставчиците на услуги, ако не те са отговорните за проблемите, възникнали за пътниците;

44. призовава Комисията да предложи максимален срок за разглеждане на жалби на пътници, който да бъде два месеца за сектора и два месеца за правоприлагащите органи; счита, че в рамките на 48 часа на пътниците следва да бъде изпращано потвърждение за получаване на жалбата; пътниците, които извършват резервацията си по електронен път, например по интернет, следва също да имат право да се свързват безплатно със своя въздушен превозвач, като използват същото средство, при ясно обозначен адрес за тази цел, така че клиентът да може бързо и лесно да се свърже със съответните служители на въздушния превозвач за разрешаване на евентуални проблеми; счита освен това, че следва да бъдат открити телефонна линия и уеб услуга, чрез които пътниците да могат да получават информация относно състоянието на своите жалби;

45. като се стреми да установи пълна отчетност пред пътниците, счита, че следва да се проучи и установи засилено сътрудничество и координация между различните участници като въздушни превозвачи, летища и доставчици на съответни услуги, особено при извънредни обстоятелства;

46. настоятелно призовава допълнителните финансови разходи, понесени от въздушните превозвачи съгласно регламента, да не бъдат прехвърляни върху пътниците под формата на по-високи цени;

47. отбелязва, че последните решения на Съда на Европейския съюз относно правото на пътниците на обезщетение в случай на забавяне на полети, потвърждават необходимостта от мерки с цел равно третиране, които да гарантират подходящо обезщетение в случай на голямо забавяне, независимо от причината за него, с цел пълно отчитане на понесените от пътника щети; във връзка с това настоятелно приканва Комисията да предложи мерки с тази цел, без да се отменя правото на пренасочване към следващия наличен полет;

48. подчертава, че равното третиране на продължителните забавяния и отменените полети насърчава въздушните превозвачи да отменят забавени полети, които вероятно биха могли все пак да се осъществят;

49. счита, че без да се засягат задълженията на превозвачите съгласно Регламент (ЕО) № 261/2004 и за да се гарантират правата на пътниците, регламентът следва да изясни разпоредбите относно това, дали и кога на пътниците се разрешава сами да се грижат за закупуване на освежителни напитки, резервиране на хотели или алтернативни полети и да изискват от въздушния превозвач възстановяване на разноските в разумни граници; същевременно регламентът следва да включва механизми за защита срещу злоупотреба от страна на пътниците;

Регламент (ЕО) № 1107/2006 относно правата на хората с увреждания и на хората с ограничена подвижност при пътувания с въздушен транспорт

50. подчертава, че на лицата с намалена подвижност и лицата с увреждания трябва да се дават еднакви възможности за пътуване с въздушен транспорт и неограничен достъп до услуги;

51. подчертава необходимостта от предоставяне на специална защита на уязвимите групи потребители, особено на лицата с намалена подвижност и лицата с увреждания; изтъква, че тези уязвими групи се нуждаят от допълнителни гаранции, когато упражняват своите права като пътници, и призовава Комисията, държавите членки и превозвачите да прилагат тези права;

52. призовава Комисията и държавите членки да улеснят безпрепятствения достъп на лицата с намалена подвижност и лицата с увреждания до услугите на въздушния транспорт; подчертава, че във връзка с това правото на използване на подвижни устройства, както и на придружаване от признати кучета водачи или кучета помощници, следва да бъде улеснено; приканва Комисията да предложи законодателство относно физическата достъпност на летищата, за да се гарантира, че инфраструктурни пречки не възпрепятстват лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност да се ползват от равни възможности за пътуване;

53. призовава Комисията да изготви насоки за тълкуването на Регламент (ЕО) № 1107/2006, по-специално разпоредбите относно сигурността и придружаващите лица;

54. насърчава Комисията да приложи план за действие за целия ЕС, включващ всички мерки, които националните органи следва да предприемат, и призовава Комисията да сътрудничи на правоприлагащите органи и съответните представителни организации, за да се подобри прилагането на регламента;

55. споделя становището на Комисията, че настоящото определение на лица с намалена подвижност не следва да бъде ограничавано;

56. подчертава, че форматът на информацията, процесът на резервиране и процедурите за подаване на жалби трябва да бъдат напълно достъпни, че лицата с намалена подвижност и лицата с увреждания следва да могат да съобщават за потребностите си от помощ едновременно с резервирането на билета и че на пътниците следва да се предоставя потвърждение за съобщаването на необходимостта от помощ; подчертава, че е необходимо бебетата и малките деца да се признават за лица с намалена подвижност на основание на възрастта им;

57. подчертава, че макар безопасността по време на полет да е от основен обществен интерес, въздушните превозвачи не могат да отказват качване на борда на лица с намалена подвижност или лица с увреждания под претекст, че нямат придружител; подчертава, че въздушните превозвачи не могат по принцип да изискват такива пътници да бъдат придружавани от друго лице;

58. подчертава, че обучението на екипажите на полетите и останалите служители на въздухоплавателните средства, летищата и правоприлагащите органи играе ключова роля и трябва да включва по подходящ начин различните индивидуални потребности на лицата с намалена подвижност и лицата с увреждания, особено по

отношение на качването и свалянето от въздухоплавателното средство и боравенето с помощни средства; подчертава, че обучението следва да се предоставя в сътрудничество с организации, представляващи лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност;

59. призовава Комисията да внесе предложение, гарантиращо, че лицата с намалена подвижност и лицата с увреждания имат право по всяко време да използват безплатно на борда на въздухоплавателно средство устройства за респираторно подпомагане, преминали проверка за безопасност; счита, че следва да се изработи списък на одобрено оборудване за медицински кислород в сътрудничество с промишлеността и организации, представляващи лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност, като надлежно се вземат предвид изискванията за безопасност;

60. изразява становището, че установяването на минимални стандарти за помощното оборудване за лицата с намалена подвижност и използването му във всички летища на ЕС е необходимо, за да се гарантира хармонизиран подход към наземните услуги и предоставяне на висококачествено обслужване на лицата с намалена подвижност в Европа;

61. изразява становището, че трябва да се установят минимални стандарти за предоставянето на информация в достъпна форма за лицата с намалена подвижност и лицата с увреждания на всички летища на ЕС, особено по отношение на извънредните ситуации; насочва вниманието на Комисията към новите технологии, които вече съществуват, като услуги на езика на знаците във видео формат и услуги в текстови формат;

62. призовава за прекратяване на практиките на злоупотреба и/или дискриминация от страна на някои въздушни превозвачи, които изискват от пътниците с намалена подвижност преди качването си на борда да подпишат декларация, с която освобождават въздушния превозвач от отговорност за щети, нанесени на оборудването им за придвижване;

63. призовава Комисията да положи усилия с оглед на евентуалното изменение на Конвенцията от Монреал, за да се гарантира, че за оборудването за придвижване на лицата с намалена подвижност се дължи пълно обезщетение, тъй като подобно оборудване е важно за тяхната неприкосновеност, независимост и достойнство и следователно в никакъв случай не може да се сравни с багаж; настоява пътникът да има правото, когато това е възможно, да използва собствената си инвалидна количка до вратата на въздухоплавателното средство и да я получи обратно на вратата след пристигането; междувременно настоява, че лицата с намалена подвижност трябва да бъдат информирани относно правото им да предявят иск за обезщетение за нанесени вреди на оборудването им за придвижване, както и относно правото им да направят специална декларация за интерес в съответствие с Конвенцията от Монреал;

64. настоява, че въздушен превозвач, който предлага „цялостна услуга“ и осигурява на пътниците храна и напитки по време на полета, не може да дискриминира пътниците, които се нуждаят от специална храна поради предварително установени

здравословни проблеми (напр. целиакия или диабет), и настоява такава специална храна да се предлага на пътниците без допълнително заплащане при всеки полет;

°
° °

65. възлага на своя председател да предаде настоящата резолюция на Съвета и на Комисията.

ИЗЛОЖЕНИЕ НА МОТИВИТЕ

Настоящият доклад има за цел да разгледа неотдавнашното съобщение на Комисията за прилагането на Регламент (ЕО) № 261/2004 относно създаване на общи правила за обезщетяване и помощ на пътниците при отказан достъп на борда и отмяна или голямо закъснение на полети (COM(2011)0174) и доклада на Комисията относно изпълнението и последиците от Регламент (ЕО) № 1107/2006 от 5 юли 2006 г. относно правата на хората с увреждания и на хората с ограничена подвижност при пътувания с въздушен транспорт (COM(2011)0166).

Освен това, тъй като правата на пътниците са предмет на множество различни закони на ЕС, проектодокладът също така разглежда по-широкия контекст на правата на пътниците във въздушния транспорт на европейско равнище.

Проектодокладът посочва необходимостта от засилена правна сигурност, по-голяма яснота по отношение на тълкуването и еднакво прилагане на регламентите в ЕС. Необходимо е също така решенията на Съда на Европейския съюз да бъдат включени в предстоящото преразглеждане на Регламент (ЕО) № 261/2004. На последно място, необходимо е да се повишат отчетността и прозрачността, да се изяснят и укрепят съществуващите права и да се гарантира, че те са ясни за потребителите.

Настоящият доклад идва навреме, тъй като Комисията планира преразглеждане на Регламент (ЕО) № 261/2004 догодина. Надявам се освен това той да помогне с информация за предстоящи преработки на други закони като Директивата за пакетните туристически пътувания и „Пакета за летищата“, наред с останалите. По-надолу следват ключовите точки на проектодоклада.

Обща рамка

Познаването на правата е съществено, за да се гарантира, че пътниците могат да се възползват от тях. Ето защо информацията относно правата на пътниците следва да бъде предоставяна по прост, подходящ и разбираем начин по време на основните етапи на пътуването, като се започне от момента, когато пътникът обмисля дали да купи билет.

За да се гарантира спазването на правата е необходимо лице за контакт на летищата, което да може да взема незабавни решения за оказване на помощ, възстановяване на разходи, промяна на маршрута и др. в случаи на проблеми с полетите.

От жизнено значение са ефикасните, прозрачни и независими правоприлагащи органи, занимаващи се с оплакванията на пътниците, помагащи за разрешаването на спорове между пътниците и въздушните превозвачи и в крайна сметка налагащи санкции при необходимост. Призовавам да се придаде официален статут на една европейска мрежа на правоприлагащите органи, координирана от Комисията, както и правоприлагащите органи да публикуват информация относно оплакванията, които получават.

Други елементи на проектодоклада включват необходимостта пътниците да бъдат напълно застраховани в случай на изпадане в несъстоятелност или фалит на въздушния превозвач, както и необходимостта от ефективно въвеждане и прилагане на съществуващото законодателство относно прозрачността на ценообразуването, така че обявената на уебсайта на въздушния превозвач цена да отразява справедливо крайната цена. Пътниците следва да имат право на достъп до отнасящите се до тях резервационни данни, които се пазят от въздушния превозвач, и това следва да залегне в законодателството.

Също така считам, че в случай на грешка пътниците следва да имат право да променят данните на билета си, без да им се налага глоба за това (понастоящем въздушните превозвачи изискват за промяна неоправдано високи суми). Този пример илюстрира разпространението на нелоялни клаузи в договорите на въздушните превозвачи, на което трябва да се обърне внимание.

Едно от най-основните права на пътниците е правото на безопасно пътуване. Поради това считам, че е изключително важно всички пътници, включително децата на възраст до две години, да разполагат с безопасно място за сядане в самолета. Освен това пътниците следва да имат право на информация относно екологичния отпечатък на начина им на пътуване. Ето защо призовавам Комисията и въздушните превозвачи да подкрепят текущата работа, която ще позволи обективно и точно сравнение между екологичния отпечатък на различните полети, както и между въздушния транспорт и другите видове транспорт.

Регламент (ЕО) № 261/2004 относно създаване на общи правила за обезщетяване и помощ на пътниците при отказан достъп на борда и отмяна или голямо закъснение на полети

Ясното тълкуване е от ключово значение и поради това призовавам Комисията да включи в предстоящото преразглеждане на Регламент (ЕО) № 261/2004 тълкуванията на Съда на Европейския съюз на различни дефиниции и понятия, в т.ч. понятието „извънредни обстоятелства“, както и правила относно обезщетенията.

В случай на проблеми с пътуването пътниците следва да бъдат своевременно информирани за причините за закъснението или отмяната, очакваната продължителност на закъснението и алтернативни възможности за пътуване, включително други видове транспорт, когато е приложимо. Следва също така да се подчертаят трите възможности, между които пътниците могат да избират като основно право – възстановяване на средства, премаршрутиране и промяна на резервацията.

Освен това пътниците, чийто багаж е загубен или закъснял, следва да имат същите права като пътниците, чийто полет закъснява. За да могат авиокомпаниите да се грижат за най-уязвимите групи пътници и за да се намали броят на пътниците, пътуващи до летището, за да получат помощ, пътниците следва да могат да си помагат сами, като си купуват напитки, настаняване в хотел или алтернативни полети и изискват от въздушния превозвач да им бъдат възстановени суми в разумни размери.

В заключение степента, критериите и механизмите за обезщетение следва да бъдат

преразгледани от Комисията, без обаче да се отслабят тези, които съществуват понастоящем.

Регламент (ЕО) № 1107/2006 относно правата на хората с ограничена подвижност при пътувания с въздушен транспорт

Безпрепятственият и равен достъп до пътувания за лицата с намалена подвижност и лицата с увреждания е основно право. Необученият персонал и физическата инфраструктура на летищата и въздухоплавателните средства представляват пречки, на които спешно трябва да се обърне внимание. Също така е важно лицата с намалена подвижност и лицата с увреждания да могат да бъдат придружавани при необходимост на борда на самолета от признати кучета водачи или кучета помощници и да им се гарантира безплатен достъп до медицински кислород.

За всяка повреда на оборудването за придвижване на лицата с намалена подвижност те трябва да бъдат обезщетявани напълно, тъй като подобно оборудване е част от тяхната неприкосновеност, независимост и достойнство. И най-накрая, информацията за лицата с намалена подвижност и за лицата с увреждания трябва да бъде напълно достъпна и във формат, съответстващ на нуждите им.

12.1.2012

СТАНОВИЩЕ НА КОМИСИЯТА ПО ВЪТРЕШНИЯ ПАЗАР И ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

на вниманието на комисията по транспорт и туризъм

относно функциониране и прилагане на установените права за лицата, пътуващи с въздушен транспорт
(2011/2150(INI))

Докладчик по становище: Антония Първанова

ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Комисията по вътрешния пазар и защита на потребителите приканва водещата комисия по транспорт и туризъм да включи в предложението за резолюция, което ще приеме, следните предложения:

1. приветства ангажимента на Комисията да извърши анализ и да преработи съществуващите регламенти за правата на лицата, пътуващи с въздушен транспорт, с цел да се подобри положението на пътниците, особено в случай на голямо закъснение или отмяна на полет; счита, че правилното прилагане на съществуващите правила от страна на държавите-членки и превозвачите, изпълнението на достатъчни и лесни средства за правна защита и предоставянето на точна информация на пътниците относно техните права следва да бъдат крайъгълният камък за възстановяване на доверието на пътниците;

2. подчертава значението на единното изпълнение и прилагане от страна на държавите-членки на Регламент (ЕО) № 261/2004 и Регламент (ЕО) № 1107/2006 за правата на лицата, пътуващи с въздушен транспорт, включително на ефективни, възпиращи и пропорционални санкции, за да се създадат условия на равнопоставеност и силни икономически стимули за превозвачите, както и за останалите участници, които да спазват разпоредбите;

3. изтъква значението на това, да се предприемат мерки по отношение на съществуващи пропуски в изпълнението и прилагането от страна на държавите-членки на Регламент (ЕО) № 261/2004 и Регламент (ЕО) № 1107/2006 за правата на лицата, пътуващи с въздушен транспорт, които водят до правна несигурност и представляват пречки пред ефективната защита на потребителите;

4. отбелязва, че действия по прилагане се провеждат рядко и са много различни в отделните държави-членки, като във връзка с това насърчава Комисията да работи в сътрудничество с компетентните органи и националните правоприлагащи органи (наричани по-долу „НПО“), както и да проучи възможността за създаване на мрежа, основана на Solvit, и/или централно европейско звено, с цел насърчаване на единното и бързо прилагане на правата на лицата, пътуващи с въздушен транспорт, и да санкционира и осъществява мониторинг на нарушенията и държавите-членки, които не изпълняват това законодателство;

5. като отчита факта, че липсата на информация, предоставяна на пътниците, е основна пречка за ефективното прилагане на Регламент (ЕО) № 261/2004 и Регламент (ЕО) № 1107/2006; призовава Комисията да разясни задължението за информиране на пътниците, което е предвидено в двата регламента, за да гарантира, че всички пътници, в частност тези в най-уязвимо положение, получават своевременна, разбираема и точна информация относно правата си и процедурите за получаване на помощ в случаи на големи закъснения и/или отмяна на полети, включително относно правото на избор измежду възстановяване на средствата, похарчени за билета, премаршрутиране или промяна на резервацията, както и относно процедурите и точките за контакт в случай на недоволство или искане на обезщетение; тази информация следва да бъде предоставяна по разбираем и лесен за използване от потребителите начин по време на ключовите етапи от пътуването, а именно резервацията, регистрацията за полета и качването на въздухоплавателното средство, както и да бъде отпечатвана върху билетите;

6. отбелязва, че процесът на евентуална преработка на Регламент 261/2004 и Регламент 1107/2006 ще отнеме време; във връзка с това призовава Комисията да разгледа възможността за въвеждане на допълнителни междинни мерки за подобряване на прилагането и изпълнението на тези регламенти; тези мерки могат да включват поддържане на актуални, публикувани на уебсайта на ЕК информационни документи относно правата на лицата, пътуващи с въздушен транспорт, както и насърчаване на дискусиите и сътрудничеството между държавите-членки, НПО, организациите на потребители и авиокомпаниите с цел разпространение на най-добри практики и постигане на съгласие по спорните части от законодателството;

7. призовава Комисията да организира информационни кампании и да създаде информационна платформа на много езици, където лицата, пътуващи с въздушен транспорт, да получават достъп до информация относно правата и процедурите, включително до официалните формуляри за жалби и до лицата за контакт, и изтъква, че усилията за разгласяване на правата на пътниците биха могли да се разширят и споделят с други участници във веригата посредством сътрудничество между националните органи, организациите на потребителите, НПО, летищата, превозвачите, агентите и туроператорите;

8. подчертава, че въздушните превозвачи следва да осигурят на всяко летище, от което летят, присъствието на поне един представител и/или бюро за жалби, което да може да взема незабавни решения в случаи на смущения, особено по отношение на оказване на съдействие, възстановяване на разходи, премаршрутиране и промяна на

резервация;

9. изтъква необходимостта от преразглеждане на регламентите, така че те да включат скорошната съдебна практика[1], след оценка на вероятните последици и ползи за пътниците, с цел разясняване на правата на лицата, пътуващи с въздушен транспорт, и засилване на правоприлагащите мерки;

10. счита, че трябва да се даде ясна дефиниция на най-често срещаните термини, които служат за установяване на отговорността на превозвача и/или на съответните права на пътниците, като това включва термините „полет“, „премаршрутиране“, „връзка“, „отклоняване“, „отмяна“, „голямо закъснение“, „разписание“, „краен пункт на пристигане“, „помощ и грижа“ и „право на поправяне на вредите“; изтъква необходимостта от ясна дефиниция и насоки на Комисията относно обхвата на понятието „извънредни обстоятелства“, които следва да бъдат ясно посочени в бъдещи изменения на Регламент 261/2004 с цел предотвратяване на необосновани тълкувания на обстоятелства, довели до отмяна или закъснения на полети; приканва Комисията да преоцени неограничената отговорност на превозвачите относно правото на грижи при извънредни обстоятелства извън контрола на превозвача;

11. призовава Комисията да поясни, че в случай на закъснение или отмяна поради извънредно обстоятелство на един полет в рамките на серия от полети, авиокомпанията може да се позове на същото извънредно обстоятелство за първия последващ полет в рамките на същата поредица от полети;

12. подчертава правото на пътниците да имат лесен достъп до точна и обективна информация за екологичното въздействие и енергийната ефективност на тяхното пътуване, която следва да бъде ясно видима както на уебсайтовете на превозвачите, така и на самите билети; призовава Комисията и превозвачите да подкрепят текущата работа в тази насока;

13. високо оценява разнообразието от права на пътуващите, в зависимост от видовете транспорт, като например железопътен, въздушен, по море или по вътрешни водни пътища; въпреки това счита, че е необходим цялостен подход за интегриране на всички права на пътниците, а именно правото на обезщетение, на възстановяване на разходите, на информация и други, в една изчерпателна, консолидирана законодателна рамка;

14. отбелязва, че последните решения на Съда на Европейския съюз относно правото на пътниците на обезщетяване в случай на закъснение на полети потвърждават необходимостта от мерки с цел равно третиране, които да гарантират подходящо обезщетение в случай на голямо закъснение, независимо от причината за него, с цел пълно отчитане на понесените щети; във връзка с това настоятелно приканва Комисията да предложи мерки с тази цел, без да се отменя правото на трансфер към следващия наличен полет;

15. предлага да се направят допълнителни проучвания, за да се проучи възможността и

[1] Например съединени дела C-402/07 и C-432/07 Sturgeon.

целесъобразността за създаване на един-единствен законодателен инструмент, съдържащ всички разпоредби и принципи относно правата на потребителите в гражданското въздухоплаване, за да се намали раздробяването и да се съгласуват несъответствията в различните области на правата на пътниците;

16. отбелязва, че съществуващите търговски практики (като такси за регистрация за полета, такси за качване на борда с приоритет, прекомерно високи такси за плащане с кредитна карта, особено когато се купуват повече от един билети, такси за багаж, такси за спазване на европейското законодателство или блокиране за известно време на банковата сметка на пътника в двойно по-голям от цената на билета размер) водят до съществена разлика между обявената и окончателната цена, заблуждавайки по този начин потребителите за компонентите на окончателните цени на полетите, и в тази връзка подчертава необходимостта от осигуряване на прозрачност на цените, по начин, подобен на разпоредбите относно транспортните услуги за пътници в неотдавна приетата Директива за правата на потребителите, където се казва, че преди потребителят да се обвърже с договор или оферта, търговецът му представя общата цена с включени данъци; настоява обявената цена да отразява честно окончателната цена, настоятелно призовава Комисията за засилен контрол на обявените и окончателните цени на самолетните билети, особено на уебсайтовете на авиокомпаниите;

17. подчертава широкото разпространение на неравноправните условия на договорите за въздушен транспорт и увеличаването на забраната в националните съдебни практики на определени условия, редовно използвани от авиокомпаниите; в тази връзка настоятелно призовава Комисията да обърне внимание на този въпрос, като включи в „черен“ списък конкретни неравноправни условия в сектора на въздушния транспорт; подчертава необходимостта от приемането на мерки за защита на пътниците срещу други неравноправни условия на договорите, използвани от авиокомпаниите, като свързани с договорите въпроси, отнасящи се до нередности със/забавяне/повреждане на багажа, прехвърляемостта на билетите, извънредни обстоятелства, едностранна реорганизация на полети, както и забраната да се използва само отсечката за връщане на един двупосочен билет, освен ако това не е основано на ограничени и обективни критерии за „неявяване“; също така следва да се приемат мерки за защита на пътниците от политики, свързани с различни ограничения за ръчен багаж и покупки на летищата, за които пътниците не следва да бъдат таксувани допълнително; следва да се гарантира, че пътниците се ползват от уеднаквени ограничения за размера и теглото на ръчния багаж;

18. изтъква необходимостта от осигуряване на съгласуваност на различните законодателства относно правата на лицата, пътуващи с въздушен транспорт, и по-специално на правната защита за пътници, използващи туристически пакети, и липсата на подобна защита за пътници, ползващи услугата „само място“, като по този начин се следват тенденциите на пазара на услугите в областта на пътуванията, според които все повече потребители организират пътуванията си самостоятелно, и се избегне всякакъв вид дискриминация спрямо пътниците въз основата на вида закупен билет или нелоялна конкуренция между различните доставчици на услуги (превозвачи, пътнически агенции и туроператори); по-специално настоятелно призовава Комисията да предложи обвързващи мерки, включително задължения за

превозвачите да осигуряват окончателна гаранция за покриване на отговорностите им към пътниците в случай на неплатежоспособност, несъстоятелност или отнемане на свидетелството за авиационен оператор, която да гарантира, че пътниците, които купуват „само място“, са също толкова защитени, колкото пътниците, използващи туристически пакети;

19. призовава Комисията да изготви насоки за тълкуването на Регламент (ЕО) № 1107/2006 във връзка с правата на хората с ограничена подвижност при пътувания с въздушен транспорт, по-специално разпоредбите относно сигурността и придружаващите лица;

20. споделя схващането на Комисията, че сегашното определение на „пътници с ограничена подвижност“ или „лице с увреждания“ не следва да бъде ограничавано, защото това ще компрометира целта на сегашното определение за осигуряване на широка помощ на съответните групи, изискващи специално подпомагане; предлага да се разгледа въпросът дали възрастните хора, които не са с ограничена подвижност, бременните и децата без придружител, доколкото възрастта им ограничава способността им да използват самостоятелно обществен транспорт, следва да се включат в определението, може би в рамките на понятието „пътници със специални потребности“;

21 подчертава, че на пътниците с ограничена подвижност или с увреждания трябва да се дадат еднакви възможности за пътуване с въздушен транспорт и неограничен достъп до услуги;

22. подчертава необходимостта от предоставянето на специална защита на уязвимите групи потребители, особено на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност; изтъква, че тези уязвими групи се нуждаят от допълнителни гаранции, когато упражняват своите права като пътници, и призовава Комисията, държавите-членки и превозвачите да прилагат тези права;

23. призовава Комисията да въведе обвързващи мерки за авиокомпаниите и летищата за хармонизиране на техните политики, особено по отношение на процедурите за резервация, процедурите за искане на помощ и политиките за контрол на сигурността, и да предостави по-добра информация по тези въпроси от момента на резервацията до момента, когато пътниците с ограничена подвижност (наричани по-долу „ПОП“) и евентуално пътниците със специални потребности напуснат летището на крайния пункт на пътуването си, за да се гарантират равни възможности за пътуване и недискриминация и да се даде възможност на пътниците с ограничена подвижност да са информирани какво да очакват от различните авиокомпании и на различните летища;

24. подчертава факта, че обучението на персонала на превозвачите и летищата играе ключова роля за гарантиране на ефективно изпълнение на Регламент 1107/2006 и е икономически най-ефективното средство за гарантиране на недискриминация; в тази връзка подчертава, че подходящо обучение на персонала на летищата и на борда на въздухоплавателните средства трябва да се предоставя в тясно сътрудничество с представителни организации на хората с ограничена подвижност;

25. изтъква факта, че е налице необходимост да се гарантира, че оборудването за придвижване не се счита и/или третира като обикновен багаж, а като необходимо средство за осигуряване на независимост, което е незаменимо за пътника; поради тази причина подчертава, че оборудването за придвижване следва да се обслужва внимателно от обучен персонал съгласно строги и хармонизирани процедури за качване и сваляне от въздухоплавателното средство, като се дава възможност на пътниците да използват това оборудване възможно най-дълго време;

26. счита, че е от съществено значение да се гарантира, че хората, които се нуждаят от медицински кислород по време на пътуване, пътниците с наднормено тегло и пътниците, които трябва да пътуват с придружител, не трябва да заплащат допълнителни такси, нито пък да им се отказва достъп на борда, освен ако няма основания, строго свързани със сигурността;

27. насърчава Комисията да работи с държавите-членки с цел установяване и преодоляване на пропуските в националните органи и процедури за обработка на жалби, както и осигуряване на необходимата координация на законодателството в областта на правата на пътниците, ползващи въздушен транспорт, с очакваните мерки на ЕС за механизми за алтернативно разрешаване на спорове;

28. подчертава, че следва да се подобрят възможностите на потребителите да изискват зачитане на правата си; призовава Комисията да предложи мерки за създаване на достъпни и независими процедури за обработка на жалби, както и средства за правна защита, които ще осигурят ефективна защита на правата на пътниците и ще гарантират, че те ще получат навреме и по ефективен начин обезщетението, на което имат право; призовава националните правоприлагащи органи или нов европейски правоприлагащ орган да подпомагат потребителите във връзка с техните жалби, особено при трансгранични случаи; подчертава необходимостта от фиксирани срокове за отговор на жалбите на пътниците, подобно на други регламенти относно правата на пътниците, и да се разгледа възможността решенията на националните правоприлагащи органи да имат обвързваща сила, за да се гарантира признаването им от съдилищата и спазването им от превозвачите и останалите участници; призовава държавите-членки да предназначат достатъчно средства за националните правоприлагащи органи и да им предоставят пропорционални правомощия за санкциониране;

29. призовава да се гарантира необходимото съответствие между законодателството в областта на правата на лицата, ползващи въздушен транспорт, и очакваните мерки на ЕС за колективните искове, за да се гарантира зачитането на правата на пътниците по ефективен начин и да се противодейства на онези компании, които систематично пренебрегват тези права;

30. предлага да се създаде европейска награда за най-ориентирана към потребителите авиокомпания, която да се връчва всяка година на компанията с най-добри резултати в тази област.

РЕЗУЛТАТ ОТ ОКОНЧАТЕЛНОТО ГЛАСУВАНЕ В КОМИСИЯ

Дата на приемане	9.1.2012 г.
Резултат от окончателното гласуване	+: 29 –: 0 0: 0
Членове, присъствали на окончателното гласуване	Adam Bielan, Lara Comi, Jürgen Creutzmann, Cornelis de Jong, Christian Engström, Vicente Miguel Garcés Ramón, Małgorzata Handzlik, Sandra Kalniete, Kurt Lechner, Hans-Peter Mayer, Robert Rochefort, Heide Rühle, Christel Schaldemose, Andreas Schwab, Laurence J.A.J. Stassen, Róża Gräfin von Thun und Hohenstein, Bernadette Vergnaud
Заместник(ци), присъствал(и) на окончателното гласуване	Simon Busuttil, Ashley Fox, Marielle Gallo, Constance Le Grip, Morten Løkkegaard, Антония Първанова, Sylvana Rapti, Olga Sehnalová, Marc Tarabella, Rafał Trzaskowski, Wim van de Camp, Anja Weisgerber

РЕЗУЛТАТ ОТ ОКОНЧАТЕЛНОТО ГЛАСУВАНЕ В КОМИСИЯ

Дата на приемане	27.2.2012 г.
Резултат от окончателното гласуване	+: 41 –: 1 0: 4
Членове, присъствали на окончателното гласуване	Magdi Cristiano Allam, Inés Ayala Sender, Georges Bach, Izaskun Bilbao Barandica, Philip Bradbourn, Antonio Cancian, Michael Cramer, Joseph Cuschieri, Christine De Veyrac, Saïd El Khadraoui, Ismail Ertug, Carlo Fidanza, Knut Fleckenstein, Jacqueline Foster, Mathieu Grosch, Jim Higgins, Juozas Imbrasas, Dieter-Lebrecht Koch, Jaromír Kohlíček, Georgios Koumoutsakos, Werner Kuhn, Bogusław Liberadzki, Eva Lichtenberger, Gesine Meissner, Mike Nattrass, Hubert Pirker, David-Maria Sassoli, Vilja Savisaar-Toomast, Olga Sehnalová, Debora Serracchiani, Brian Simpson, Laurence J.A.J. Stassen, Keith Taylor, Silvia-Adriana Ţicău, Giommaria Uggias, Thomas Ulmer, Peter van Dalen, Dominique Vlasto, Artur Zasada, Roberts Zīle
Заместник(ци), присъствал(и) на окончателното гласуване	Spyros Danellis, Rosa Estaràs Ferragut, Nathalie Griesbeck, Ádám Kósa, Dominique Riquet, Alfreds Rubiks